

Ajuda online do Oracle CRM On Demand

Release 41

August 2020

ORACLE®

Índice

1	Iniciação	27
	Primeiros passos	28
	Iniciar sessão como um novo utilizador	29
	Acerca da interface	30
	Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand	38
	Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação	43
	A minha página principal	43
	Rever os Alertas	46
	Trabalhar com o Centro de mensagens	47
	Trabalhar com Análises e Painéis Incorporados	48
	Trabalhar com applets RSS Feed	49
	Trabalhar com registos	50
	Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo	51
	Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo	54
	Criar registos	55
	Acerca dos Campos Concatenados	59
	Acerca dos Campos Apresentados como Imagens	61
	Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões	62
	Acerca de Campos Mascaráveis	65
	Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico	66
	Acerca do Editor de HTML	67
	Código HTML nos Campos de Nota e Mensagens de Correio Eletrónico do Fluxo de Trabalho	69
	Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo	76

Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas	77
Acerca da Vista Melhorada para Separadores de Informações Relacionadas	78
Localizar registos	80
Copiar registos	116
Pré-visualizar Registos	116
Acerca do bloqueio de registos	117
Atualizar Detalhes do Registo	118
Ligar registos ao registo selecionado	121
Atualizar registos ligados a partir de registos principais	127
Página Registos favoritos	128
Trabalhar com listas	129
Transferir propriedade de registos	151
Partilhar registos (Equipas)	152
Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos	154
Alterar o livro personalizado principal num registo	156
Atualizar grupos de registos	156
Agregar registos	158
Acerca da Retenção de Livros Customizados Ligados Ao Agregar Registos	161
Adicionar notas	163
Trabalhar com a lista de notas	166
Subscrever as notas	167
Enviar notas para outros utilizadores	167
Trabalhar com anexos	168
Utilizar scripts de avaliação	176
Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos	177
Eliminar e restaurar registos	181

Ver pistas de auditoria para registos	183
Acerca dos duplicados ao criar registos	184
Imprimir informações que aparecem em páginas	190
Visualizar Informações do Serviço do Oracle CRM On Demand	191
Aceder à Documentação da Release do Oracle CRM On Demand	192
Acerca da Ativação e Desativação do Código Customizado e do Indicador de Código Customizado	192
Obter o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe	193
Acerca da Duração da Sessão do Oracle CRM On Demand	195
Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand	195
Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand	196
Notas da Release para o Oracle CRM On Demand	196
Contactar a Oracle	196
Sair do Oracle CRM On Demand	196
2 Calendário e atividades	199
Acerca dos Calendários e Estilos de Tema	199
Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário	203
Trabalhar com páginas Calendário	204
Gerir calendários e atividades	207
Ver atividades	208
Criar atividades	210
Acerca de Lembretes de Atividade	211
Atualizar atividades	212
Retirar Utilizadores das Atividades	212
Acerca de Arrastar e Largar Compromissos no Calendário	213
Trabalhar com listas de atividades	214
Limitar os registos de atividade apresentados	219
Marcar tarefas como concluídas	219
Atribuir atividades a outro funcionário	220
Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes	220
Planeamento de chamadas em bloco	226

Ajustar respostas a mensagens	229
Agendar compromissos com outros utilizadores	231
Gravar Compromissos como Ficheiros iCalendar	233
Acerca de Informações nos Ficheiros iCalendar	234
Visualizar os calendários de outros utilizadores	235
Página de Definições do Calendário	237
Partilhar o Seu Calendário	237
Definir a Vista de Calendário Predefinido	237
Adicionar vistas de calendário personalizadas	240
Ver listas de tarefas de grupo	241
Utilizar scripts de avaliação de atividades	241
Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos	241
Campos da atividade	243
3 Marketing	249
Gerir marketing	249
Processo de processamento de campanhas	249
Processo de processamento de pistas	249
Campanhas	250
Trabalhar com a Página principal de campanha	250
Gerir Campanhas	252
Campos de Campanha	255
Pistas	257
Trabalhar com a Página principal de pistas	263
Gerir pistas	265
Campos de pista	274
4 Vendas	279
Gerir vendas	279
Processo de gestão de oportunidades	279
Processo de gestão de contas	280

Processo de gestão de contactos	280
Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas	281
Processo de gestão de previsões para administradores de previsões	281
Processo de gestão de calendário e atividades	281
Pistas (aspetos de vendas)	281
Contas	282
Trabalhar com a Página principal Conta	282
Gerir contas	284
Campos de conta	302
Contactos	305
Trabalhar com a Página principal de contactos	306
Gerir contactos	308
Campos de contacto	325
Oportunidades	330
Acerca de oportunidades e previsões	330
Trabalhar com a Página principal da oportunidade	332
Gerir oportunidades	334
Acerca de Equipas da Oportunidade	347
Acerca de fases de vendas e da funcionalidade de atualização em massa	347
Campos de oportunidade	348
Forecasts	352
Trabalhar com a Página principal Previsão	352
Gerir previsões	353
Página Detalhe da previsão	360
Campos de previsões	362
Moradas	364
Trabalhar com a Página principal de moradas	365
Gerir moradas	367

Campos de morada	377
Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada	379
Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas	381
Ativos	386
Trabalhar com a Página Principal do Ativo	386
Gerir Ativos	388
Correspondências	388
Localizar Moradas nas Correspondências	390
Efetuar Procuras por Proximidade	391
Obter Indicações de Percurso Automóvel	393
Mapeamento e Codificação Geográfica da Cobertura de Dados	396
5 Planeamento empresarial	399
Cenário para gerir planos de uma conta única	400
Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios	400
Cenário de gestão de planos para contactos	401
Cenário para gerir planos de objetivos e produtos	402
Business Plans	403
Trabalhar com a Página principal do plano de negócio	403
Gerir planos de negócio	405
Campos de plano de negócio	406
Objetivos	408
Trabalhar com a Página principal do objetivo	409
Gerir objetivos	410
Campos de objetivo	411
Contas do plano	413
Trabalhar com a Página principal da conta do plano	413
Gerir Contas do Plano	414
Campos da Conta do Plano	415
Contactos do plano	416

Trabalhar com a Página principal do contacto do plano	416
Gerir Contactos do Plano	417
Campos do Contacto do Plano	418
Oportunidades do plano	419
Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano	419
Gerir Oportunidades do Plano	420
Campos da oportunidade do plano	421
6 Pedidos de Assistência e Soluções	423
Processo de gestão de pedidos de assistência	423
Criar um pedido de assistência	423
Trabalhar num Pedido de Assistência	423
Resolver um Pedido de Assistência	424
Fechar um Pedido de Assistência	424
Pedidos de assistência	424
Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência	424
Gerir pedidos de assistência	426
Campos de pedido de assistência	429
Soluções	433
Acerca de Gestão de Soluções	433
Trabalhar com a Página principal Solução	435
Gerir soluções	436
Campos da solução	439
7 Redes sociais	441
Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring	441
Redes sociais	441
Trabalhar com a Página principal de redes sociais	442
Gerir redes sociais	443
Campos de redes sociais	443
Perfis das Redes Sociais	444

Trabalhar com a Página principal de perfil social	444
Gerir perfis sociais	446
Campos de perfis sociais	446
Acerca do Oracle Social Network	447
Trabalhar com Oracle Social Network	448

8 Partner Relationship Management e High Tech

451

Gerir PRM e Tecnologia de ponta	451
Parceiros	452
Trabalhar com a Página principal de parceiros	452
Gerir contas de parceiros	454
Campos de parceiro	456
Programas do Parceiro	457
Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros	458
Gerir Programas de Parceiros	459
Campos de programa de parceiros	463
Aplicações	464
Trabalhar com a Página principal de candidaturas	464
Gerir candidaturas	466
Campos de candidaturas	469
Registos de negócio	472
Trabalhar com a Página principal de registo de negócio	473
Gerir registos de negócio	474
Campos de registo do negócio	483
Pedidos de FDM	486
Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM	486
Gerir pedidos de FDM	488
Campos de pedidos de FDM	493
Pedidos de cálculo de preços especial	495

Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial	496
Gerir pedidos de cálculo de preços especial	498
Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados	504
Campos de pedido de cálculo de preços especial	508
Fundos	510
Trabalhar com a Página principal de Fundos	511
Gerir fundos	513
Campos de fundos	519
Cursos	521
Trabalhar com a página principal de curso	522
Gerir cursos	523
Campos do curso	527
Campos de inscrição no curso	529
Exames	530
Trabalhar com a página principal de exames	530
Gerir exames	532
Campos de Exame	535
Campos de registo de exame	538
Certificação	539
Trabalhar com a página principal de certificação	539
Gerir certificações	541
Campos de certificação	544
Campos de pedido de certificação	547
Acreditação	548
Trabalhar com a página principal de acreditação	548
Gerir acreditações	550
Campos de Acreditação	553

Campos de pedido de acreditação	556
9 Life Sciences	557
Processos de ciências vivas	557
Eventos	560
Trabalhar com a página principal Evento	560
Gerir eventos	562
Campos de eventos	565
Licenças do estado do contacto	567
Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto	567
Gerir licenças do estado do contacto	569
Campos de licença do estado do contacto	569
Gerir amostras	570
Período de inventário	572
Trabalhar com a Página principal do período do inventário	573
Gerir períodos de inventário	575
Campos de período de inventário	580
Inventário de amostras	581
Relatório de auditoria do inventário	585
Transações de Amostras	589
Trabalhar com a Página principal da transação de amostras	589
Gerir transações de amostra	591
Campos da transação de amostra	620
Itens da Transação	624
Campos de produto	626
Atribuições	628
Trabalhar com a Página principal da atribuição	628
Gerir atribuições	629
Campos de atribuição	630
Atribuições de contacto de HCP	632

Trabalhar com a página principal Atribuição de contacto de HCP	633
Gerir atribuições de contacto de HCP	634
Campos de atribuição de contacto de HCP	634
Lotes de amostras	636
Trabalhar com a Página principal do lote de amostras	636
Gerir lotes de amostras	638
Campos de lotes de amostras	638
Limitações de responsabilidade de amostras	639
Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras	640
Gerir limitações de responsabilidade de amostras	642
Campos de limitação de responsabilidade de amostras	647
Campos da limitação de responsabilidade relacionada	649
Pedidos de amostras	650
Trabalhar com a Página principal Pedidos de amostras	651
Gerir pedidos de amostras	653
Campos do pedido de amostras	653
Personalized Content Delivery	656
Planos de mensagens	657
Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens	657
Gerir planos de mensagens	658
Campos do plano de mensagens	661
Itens do plano de mensagens	664
Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens	664
Gerir itens do plano de mensagens	665
Campos de item do plano de mensagens	667
Relações do item do plano de mensagens	670
Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens	670
Gerir relações do item do plano de mensagens	671

Campos de relações do item do plano de mensagens	672
Mensagens do Produto Estruturado	674
Selecionar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados	676
Associar Objetivos da chamada, Objetivos da chamada seguinte e Resultados para produtos detalhados numa chamada de vendas	676
Selecionar o Objetivo da chamada principal, Objetivo da chamada seguinte principal ou Resultado principal de um produto detalhado	679
Exemplo de como utilizar Registos de mensagens de produtos estruturados e Indicações de produtos	680
Indicações do Produto	681
Trabalhar com a Página principal de indicação do produto	681
Gerir indicações de produtos	683
Campos de indicações de produtos	684
Encomendas	684
Trabalhar com a Página principal Encomenda	685
Gerir encomendas	686
Campos de encomenda	690
Cotações	691
Produtos bloqueados	692
Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados	693
Gerir produtos bloqueados	694
Campos do produto bloqueado	696
10 Gestão de riqueza	697
Agregados familiares	697
Trabalhar com a Página principal Agregado familiar	699
Gerir agregados familiares	700
Campos de agregado familiar	702
Carteiras	704
Trabalhar com a Página principal Conta em carteira	704
Gerir contas em carteira	706

Campos da conta em carteira	708
Contas financeiras	711
Trabalhar com a Página principal de conta financeira	712
Gerir contas financeiras	713
Campos de conta financeira	714
Titulares de contas financeiras	716
Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira	716
Gerir detentores de contas financeiras	717
Campos do detentor da conta financeira	718
Investimentos de Contas Financeiras	719
Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras	719
Gerir investimentos de contas financeiras	720
Campos do investimento de contas financeiras	721
Planos financeiros	722
Trabalhar com a Página principal do plano financeiro	722
Gerir planos financeiros	723
Campos de plano financeiro	724
Produtos financeiros	725
Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros	727
Gerir produtos financeiros	728
Campos dos produtos financeiros	729
Transações Financeiras	731
Trabalhar com a página principal Transações financeiras	731
Gerir transações financeiras	732
Campos de transações financeiras	732
11 Seguro	735
Gerir seguro	735
Processo de execução do planeamento de canais	735

Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda	736
Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor	736
Processo de gestão de relações agente-corretor	736
Processo de planeamento de vendas e orçamentação	736
Processo de gestão de pedidos de assistência	737
Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model	737
Participações	738
Trabalhar com a Página principal Participação	739
Gerir participações	740
Campos de participação	741
Coberturas	745
Trabalhar com a Página principal de cobertura	745
Gerir coberturas	746
Campos de cobertura	746
Danos	748
Trabalhar com a Página principal de danos	748
Gerir danos	749
Campos do dano	750
Propriedades do seguro	751
Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro	751
Gerir propriedades do seguro	752
Campos de propriedades do seguro	753
Partes envolvidas	753
Trabalhar com a Página principal da parte envolvida	754
Gerir partes envolvidas	755
Campos de partes envolvidas	755
Apólices	756
Trabalhar com a Página principal da apólice	757

Gerir apólices	758
Campos de apólices	759
Segurados	761
Trabalhar com a Página principal do segurado	761
Gerir segurados	762
Campos de segurados	763
Perfil do corretor	764
Trabalhar com a página principal de perfis do corretor	764
Gerir perfis do corretor	765
Campos do perfil do corretor	766
12 Automotive	769
Concessionários	769
Trabalhar com a Página principal Concessionário	769
Gerir Concessionários	770
Campos de concessionário	771
Veículos	775
Trabalhar com a Página principal de Veículos	775
Gerir Veículos	776
Campos de veículos	782
13 Personalizar a Sua Aplicação	787
Atualizar os detalhes pessoais	788
Acerca de definições de perfil para utilizadores	796
Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função	798
Definir o tipo de registo de pesquisa predefinido	799
Definir o Tema	799
Definir o modo de pré-visualização do registo	800
Alterar a definição do idioma	801
Ver campos de pista de auditoria	801
Gerir a Quota	801
Rever a atividade de início de sessão	802

Alterar a palavra-passe	802
Configurar as perguntas de segurança	803
Rever as informações de delegação	803
Adicionar utilizadores delegados	804
Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico	805
Apresentar os separadores	805
Alterar a disposição da página de detalhes	806
Personalizar Disposições de Informações Relacionadas	807
Personalizar Disposições de Campo	812
Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas	814
Alterar as disposições da página principal	815
Alterar a disposição da barra de ação	816
Configurar o calendário	817
Aceder às ferramentas de dados e integração	820
Ver os pedidos de exportação	820
Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação	822
Acerca do Widgets do On Demand	823
Incorporar um widget de listas de favoritos	824
Incorporar um widget do centro de mensagens	824
Incorporar um widget de relatórios	825
Incorporar um Widget de listas simples	826

14 Trabalhar com outras aplicações **827**

Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes	827
Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office	833
Utilizar o Mail Merge for Word	834
Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word	834
Transferir o modelo Mail Merge for Word	835
Criar modelos do Mail Merge for Word	835
Criar mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco com a Impressão em série para Word	836
Utilizar relatórios e análises para Excel	837

Excel	Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para	838
	Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel	838
	Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel	838
	Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel	839
	Utilizar o Segmentation Wizard	841
Wizard	Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation	841
	Acerca do Segmentation Wizard	841
	Transferir o Segmentation Wizard	842
	Criar segmentos	843
	Carregar Segmentos	844
	Exportar segmentos	845

15 Analytics 847

	Trabalhar com a Página Principal do Analytics	847
	Abrir uma Análise, Painel, Ação ou Condição	848
	Utilizar o Catálogo	849
	Executar Análises	849
	Rever Dados do Relatório	849
	Imprimir Análises	850
	Transferir Análises	850
	Apagar Análises	851
	Mudar o Nome de Análises	852
	Gerir Favoritos	852
	Copiar e Deslocar Objetos do Analytics	854
	Copiar Objetos do Analytics Desde a Fase de Testes Até à Produção	854
	Criar um Filtro	856
	Conceber um Filtro	856
	Criar uma Condição	857
	Conceber uma Condição	857
	Conceber uma Ação	858
	Criar uma Ação	859

Definir Opções de Ação	860
Selecionar Conteúdo para uma Ação	861
Configurar Pastas no Analytics	861
Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas	863
Acerca de Como Agendar a Execução Automática de Análises e Painéis	865
Considerações ao Incorporar Objetos do Analytics	866
Conceber uma Análise	866
Acerca da visibilidade de registos no Analytics	866
Acerca do Calendário Fiscal Customizado no Analytics	876
Iniciar o Analytics	877
Passo 1: Definir Critérios no Analytics	1036
Passo 2: Rever Resultados e Criar Disposições	1063
Passo 3: Definir Parâmetros do Analytics (Opcional)	1106
Passo 4: Gravar Análises	1111
Visualizar Código SQL no Separador Avançado no Sistema de Análise	1112
Utilizar Funções no Analytics	1112
Acerca do desempenho do relatório	1148
Otimizar o Desempenho	1149
Painéis	1155
Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis	1156
Visualizar Painéis	1156
Customizar Páginas de Painéis no Runtime	1157
Criar Painéis	1158
Editar Painéis	1159
Trabalhar com O Meu Painel	1161
Criar Parâmetros de Painel	1161
Acrescentar Parâmetros a Painéis	1162
Controlar o Aspeto de Páginas de Painéis	1163

Fazer com que o Conteúdo seja Apresentado Condicionalmente em Páginas de Painéis	1165
Acrescentar Ligações de Texto e Imagem a Páginas de Painéis	1166
Acrescentar Vistas de Pastas do Analytics a Páginas de Painéis	1167
Controlar a Apresentação de Resultados quando os Utilizadores Definem o Nível de Detalhe em Páginas de Painéis	1168
Editar as Propriedades de Parâmetros de Painéis e Análises	1168
Aplicar Formatação a Painéis	1169
Alterar Opções de Impressão e Exportação de Painéis	1170
Alterar Propriedades de Painéis	1171
Mudar o Nome de Painéis	1172
Gerir Visibilidade dos Painéis no Analytics	1172
Painéis Pré-criados - Painel do Cliente	1173
Painéis Pré-criados - Painel da Perspetiva Geral	1174
Painéis Pré-criados - Painel do Pipeline	1174
Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Vendas	1174
Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Marketing	1175
Painéis Pré-criados - Painel do Serviço	1175
Trabalhar com Livros de Briefing	1175
Criar Livros de Briefing	1176
Acrescentar Análises a Livros de Briefing	1177
Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing	1178
Editar Livros de Briefing	1179
Apresentar e Exportar Livros de Briefing	1180
16 Administrar o Oracle CRM On Demand	1181
Processos para administrar o Oracle CRM On Demand	1189
Utilizar modelos de administrador durante a configuração	1191
Acerca do Controlo da Utilização no Oracle CRM On Demand	1191
Administração da empresa	1192

Perfil da empresa	1193
Administração do calendário fiscal	1237
Definição da moeda	1242
Configuração de divisões	1245
Auditoria da empresa	1252
Gestão de alertas	1262
Administração de atribuições de serviço	1265
Administração de moradas	1271
Personalização de aplicação	1277
Página Personalização de aplicação do tipo de registo	1279
Acerca da normalização de URLs	1408
Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores	1409
Acerca de grupos de valores da lista de escolha	1414
Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha	1415
Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha	1416
Criar grupos de valores da lista de escolha	1417
Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha	1417
Criar applets globais da Internet	1419
Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand	1420
Enviar extensões do lado do cliente	1421
Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML	1424
Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global	1425
Personalizar A minha página principal para a Empresa	1426
Ativar relatórios personalizados em A minha página principal	1427
Mudar o nome de tipos de registo	1429

Ativar imagens em páginas Detalhes	1431
Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados	1431
Importar e Gerir Ícones do Cabeçalho Global Customizados	1432
Adicionar Tipos de Registo	1432
Alterar o ícone de um tipo de registo	1435
Customizar Etiquetas de Integração REST	1435
Criar novos temas	1436
Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados	1443
Acerca de campos, listas de escolha e métrica	1444
Acerca de configurações de anexos	1444
Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados	1447
Gestão de utilizadores e controlos de acesso	1449
Gestão de utilizadores	1451
Autoadministração do parceiro	1476
Gestão de Funções	1481
Gestão de perfis de acesso	1497
Gestão da personalização	1515
Gestão de livros	1516
Gestão de grupos	1558
Gestão de territórios	1563
Como São Determinados os Direitos de Acesso	1564
Gestão do processo de negócio	1579
Administração de processos	1580
Configuração do fluxo de trabalho	1592
Monitores de fluxo de trabalho	1661
Atribuição e regras de dados	1672
Controlo da modificação	1702

Ferramentas de Gestão de Dados	1724
Ferramentas de importação e exportação	1724
Página Fila para Apagar e Restaurar em Lote	1979
Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote	1981
Página Fila de inicialização de campos relacionados	1982
Acerca de Eventos de Integração	1983
Criar filas de eventos de integração	1984
Gerir definições de eventos de integração	1986
Gestão de conteúdos	1989
Configurar categorias de produtos	1990
Configurar produtos da empresa	1990
Configurar listas de preços para PRM	1993
Configurar listas de preços para Life Sciences	1996
Gerir os anexos da empresa	1999
Gerir Imagens da Página de Detalhes	2000
Configurar scripts de avaliação	2001
Plug-Ins da aplicação	2008
Configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring	2008
Processo de integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand	2009
Configurar definições de integração do Oracle Social Network	2010
Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage	2011
Gestão de ciências vivas	2012
Gerir chamadas inteligentes	2012
Definir preferências relacionadas com ciências vivas	2016
Autorizar contactos a receberem amostras	2019
Configurar a submissão automática de transações de amostra	2020
Oracle CRM On Demand Desktop	2022
Administrar pacotes de personalização	2023

Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer	2024
Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop	2025
Expression Builder	2025
Acerca do Expression Builder	2026
Utilizar o Expression Builder	2026
Acerca de expressões	2029
Tipos de dados no Expression Builder	2033
Expression Builder Operadores	2036
Expression Builder Funções	2040
Exemplos do Expression Builder	2078
17 Índice remissivo	2081

1

Iniciação

Bem-vindo ao Oracle CRM On Demand, a solução de gestão das relações com clientes inteligente, a que pode aceder a partir da Web. O Oracle CRM On Demand ajuda-o a gerir todas as informações de vendas, serviço de apoio a clientes e de marketing relacionadas com a sua empresa:

- Se é um profissional de vendas, utilize o Oracle CRM On Demand para otimizar a eficiência e eficácia das vendas, efetuando uma análise da estratégia de vendas, efetuando previsões mais exatas e partilhando informações de vendas críticas com a sua equipa.
- Se é um representante do serviço de apoio a clientes, utilize o Oracle CRM On Demand para aumentar a satisfação do cliente e o desempenho do serviço, controlando contas, gerindo pedidos de assistência, identificando oportunidades de venda cruzada e venda vertical, e fornecendo soluções para as questões dos clientes.
- Se é um representante de marketing, utilize o Oracle CRM On Demand para tirar partido dos seus esforços de marketing gerando mais pistas, atribuindo pistas automaticamente e controlando, de forma quantitativa, os resultados da campanha.
- Se for um executivo, utilize o Oracle CRM On Demand para gerir todas as áreas de negócio, obtendo uma visão alargada das suas vendas, resolvendo rapidamente questões empresariais críticas e realizando análises complexas.

No Oracle CRM On Demand, as informações são agrupadas nas seguintes áreas principais:

Calendário e atividades. Controla as atividades, incluindo chamadas telefónicas, eventos e listas de tarefas.

Campanhas. Gere campanhas de marketing e gera pistas e oportunidades qualificadas.

Leads. Controla pistas para novas oportunidades de vendas e automatiza o processo de conversão de pistas.

Contas. Controla empresas com as quais tem negócios.

Contactos. Controla pessoas associadas às contas e oportunidades.

Oportunidades. Gere oportunidades geradoras de receitas potenciais.

Previsões. Gera previsões das receitas trimestrais do projeto com base nas oportunidades existentes.

Pedidos de assistência. Gere pedidos de clientes relativamente a produtos ou serviços.

Parceiros. Controla as empresas externas ou os contactos em empresas que vendem ou prestam assistência aos produtos pertencentes à empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Programas de parceiros. Controla os requisitos e os benefícios para as empresas que fazem parte dos programas de parceiros da sua empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Soluções. Armazena respostas a perguntas habituais ou a problemas de assistência.

Sistema de Análise. Fornece acesso aos relatórios e painéis pré-criados no catálogo do Analytics e permite criar relatórios e painéis.

Para além disso, as soluções específicas da indústria contêm estes tipos de registo:

Veículos. Controla o histórico de assistência e o histórico de vendas dos veículos (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Concessionários. Controla as associações com concessionários (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Eventos. Gere eventos e convidados (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

Fundos. Gere pedidos de fundos, créditos e aprovações (Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Carteiras. Controla contas da carteira (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Agregados familiares. Controla informações relativas a um grupo de contactos relacionados (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Também poderá ver outros tipos de registo consoante as soluções específicas da indústria que tiver implementado.

NOTA: O administrador da empresa pode mudar o nome dos tipos de registo standard, de modo a poder ver diferentes etiquetas de separadores. Por exemplo, o administrador da empresa pode alterar “Contas” para “Empresas”. O administrador da empresa também pode acrescentar tipos de registo customizado, conforme necessário.

Primeiros passos

O administrador da empresa provavelmente importou registos de toda a empresa relacionados com contas, contactos, pistas, etc. Siga as instruções abaixo para poder pôr mãos à obra rapidamente:

- [Iniciar sessão como um novo utilizador \(na página 29\)](#)
- [Atualizar os detalhes pessoais \(na página 788\)](#)
- [Apresentar os separadores \(na página 805\)](#)
- [Importar os contactos \(na página 309\)](#)
- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Localizar registos \(na página 80\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos a contas \(na página 286\)](#)

SUGESTÃO: Clique na ligação Ajuda a partir de qualquer página para obter informações relacionadas com procedimentos, conceitos e diretrizes específicos do tipo de registo com que está a trabalhar. A partir de qualquer janela Ajuda, pode aceder à versão PDF do conteúdo da ajuda, permitindo-lhe imprimir uma série de tópicos ou todo o conteúdo da ajuda.

Nota para os utilizadores inexperientes:

- O administrador pode configurar algumas mensagens de alerta para que possam ser apresentadas em janelas separadas quando iniciar sessão em Oracle CRM On Demand. Se forem apresentadas janelas de alerta quando iniciar sessão, o utilizador deve fechar as janelas de alerta clicando em OK em cada uma delas antes de interagir com o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre janelas de alerta sobrepostas, consulte [Rever os Seus Alertas](#) (consultar [Rever os Alertas](#) na página 46).
- Se as definições do campo Notificação da Atividade ao nível do utilizador ou da empresa lhe permitirem receber lembretes de janela sobreposta, quando o utilizador inicia sessão em Oracle CRM On Demand, a janela sobreposta Lembrete de Atividade apresenta todos os lembretes eminentes para atividades que sejam propriedade do utilizador ou nas quais o utilizador apareça na lista de utilizadores. Se forem apresentadas janelas de alerta quando iniciar sessão, o utilizador deve fechar as janelas de alerta para poder interagir com a janela sobreposta Lembrete de Atividade. Para mais informações acerca da janela sobreposta Lembrete de Atividade, consulte [Acerca de Lembretes de Atividade \(na página 211\)](#).

- Poderá não conseguir ver os dados dos relatórios no período inicial de 24 horas após iniciar sessão dado que a maior parte dos relatórios são atualizados durante a noite. Por exemplo, os relatórios apresentados nas páginas principais de Contas, Contactos e Oportunidades só mostrarão dados após o período inicial.
- Também é possível que não veja previsões, já que os registos de previsões são gerados uma vez por semana ou uma vez por mês. Quando gera registos de previsões, o sistema verifica vários campos nos registos para determinar as informações que devem ser incluídas nos cálculos de previsões. Assim, os registos de previsões só serão apresentados quando tiver decorrido um período de tempo específico e existirem dados para incluir na previsão.

Acerca de como executar outras aplicações

A execução de outras aplicações em segundo plano pode interferir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, os bloqueadores de janelas sobrepostas podem resultar no bloqueio do rato. Se detetar algum comportamento invulgar, certifique-se de que estas aplicações *não* são executadas:

- Antivírus
- Ambientes de tempo de execução Java externos
- Bloqueadores de Janelas Sobrepostas
- Barras de ferramentas externas para o browser

NOTA: Certifique-se de que as definições do browser permitem que o JavaScript execute e que as caixas de diálogo sobrepostas sejam apresentadas.

Iniciar sessão como um novo utilizador

Para iniciar sessão como um novo utilizador Oracle CRM On Demand, deve ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma senha temporária. O Oracle CRM On Demand envia estas informações para si por correio eletrónico, em duas partes:

- A primeira mensagem de correio eletrónico contém o URL temporário que utiliza para aceder ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém a senha temporária.

Dependendo do modo como o administrador da empresa configurar a sua conta de utilizador, a mensagem de correio eletrónico que contém a senha temporária poderá também conter a ID de utilizador.

NOTA: O ID de início de sessão do utilizador é apresentado na página do Oracle CRM On Demand depois de iniciar sessão pela primeira vez. Embora não necessite da ID de utilizador quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand, pela primeira vez, tem de o ter para aceder ao Oracle CRM On Demand depois de iniciar sessão pela primeira vez. Assim, recomenda-se que tome nota da sua ID de início de sessão para referência futura.

Quando inicia sessão pela primeira vez, é-lhe solicitado que configure um número de perguntas de segurança. Tome nota das perguntas e das respostas de segurança que configurar. Se se esquecer posteriormente da senha, terá de responder às perguntas de segurança para redefinir a senha. Para obter mais informações sobre como redefinir a senha, consulte [Obter ID de início de sessão do utilizador ou Repor a senha](#) (consultar [Obter o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe](#) na página 193).

Pode alterar as perguntas de segurança em qualquer altura no Oracle CRM On Demand. Para mais informações, consulte [Configurar as Perguntas de Segurança](#) (na página 803).

Para iniciar sessão como um novo utilizador

- 1 Clique no URL do Oracle CRM On Demand que recebeu por correio eletrónico.
- 2 Na página Iniciar sessão, introduza a senha temporária que recebeu por correio eletrónico.
- 3 Tome nota da sua ID de início de sessão que é apresentada no campo ID de Início de Sessão do Utilizador, na página Atualização da Senha.

- 4 Na página Atualização da senha, introduza uma nova senha à sua escolha no campo Nova senha e, em seguida, introduza-a novamente no campo Verificar nova senha.

SUGESTÃO: Certifique-se de que anota a senha para evitar ter de repetir esta tarefa.

- 5 Na página As minhas perguntas de segurança, selecione as perguntas que pretende utilizar como perguntas de segurança e introduza a resposta para cada pergunta.

O número de perguntas de segurança que tem de configurar é determinado pelo administrador da empresa.

NOTA: Tome nota das perguntas de segurança e das respostas que configurar.

- 6 Grave as perguntas de segurança.

A Minha Página Principal apresenta as informações de que necessita para começar a utilizar o Oracle CRM On Demand. Os separadores e funcionalidades que vê por predefinição, dependem da função que o administrador da empresa lhe atribuir.

Acerca da interface

O Oracle CRM On Demand apoia-se numa interface de página na Web. Se está familiarizado com a Web, o aspeto e a utilização da interface do utilizador não representam qualquer problema. Todas as páginas no Oracle CRM On Demand partilham a mesma estrutura básica de interface.

SUGESTÃO: No browser do Internet Explorer, o desempenho é melhorado se a caixa de seleção para Não gravar páginas encriptadas para a opção Disco não estiver selecionada. Se esta opção estiver selecionada, o código JavaScript não será colocado em cache e deverá ser sempre transferido. No Internet Explorer versão 6 e posterior, esta opção está disponível no menu Ferramentas. A partir do menu Ferramentas, selecione Opções da Internet, em seguida, Avançadas.

De que forma os temas e estilos de tema determinam o aspeto da interface de utilizador

No Oracle CRM On Demand, a cor de fundo, a cor da hiperligação, a cor do texto, o estilo de separador, etc., que pode ver na interface de utilizador são determinados pelo tema utilizado. Existem dois estilos de tema disponíveis no Oracle CRM On Demand: o estilo clássico e o estilo moderno. Se utilizar normalmente um tablet para trabalhar no Oracle CRM On Demand, descobrirá que um tema de estilo moderno é mais consistente com interfaces de utilizador para outras aplicações no tablet. Por exemplo, em temas que têm o estilo moderno, os separadores utilizados para aceder às páginas principais do tipo de registo são apresentados como botões. Estão disponíveis vários temas predefinidos: alguns no estilo clássico e outros no estilo moderno. O administrador pode criar temas customizados em ambos os estilos.

A tabela seguinte descreve algumas das diferenças no aspeto e funcionalidade da interface de utilizador com os estilos de tema diferentes.

NOTA: As instruções fornecidas na ajuda online refletem normalmente a funcionalidade em temas que têm o estilo clássico.

Área da interface de utilizador	Estilo clássico	Estilo moderno
Barra de ação: Menu	O ícone da barra Ação (três linhas horizontais) é apresentado de imediato à esquerda dos separadores na página do Oracle CRM On Demand. Para mostrar ou ocultar a barra Ação, clique no ícone da barra Ação.	O ícone da barra Ação (três linhas horizontais) é apresentado no cabeçalho global em cada página do Oracle CRM On Demand. Para mostrar ou ocultar a barra Ação, clique no ícone da barra Ação.

Área da interface de utilizador	Estilo clássico	Estilo moderno
Expandir ou fechar ícones na barra de ação e páginas Detalhes	Para expandir uma secção, clique no ícone mais (+) ao lado do título da secção. Para fechar a secção, clique no ícone menos (-).	Para expandir ou fechar uma secção, clique no título da secção ou nas setas ao lado.
Cabeçalho global	Não aplicável	O administrador determina o que está disponível no cabeçalho global. Por exemplo, pode ver um ícone que lhe permite abrir a secção Pesquisar da barra de Ação. Na aplicação standard, pode aceder à secção Criar através do ícone mais (+) no cabeçalho global. No entanto, consoante o modo como o seu administrador configura o cabeçalho global, poderá ver um ícone diferente na secção Criar. Para abrir a lista dos tipos de registo que pode criar, clique no ícone para a secção Criar. Utilize as setas para baixo e para cima para encontrar o tipo de registo que pretende e, em seguida, clique no nome do tipo de registo. Se pretender fechar a lista sem seleccionar um tipo de registo, clique na página fora do menu. Em alternativa, pode abrir a lista de tipos de registo colocando o ponteiro sobre o ícone para a secção Criar e se pretender fechar a lista sem seleccionar um tipo de registo, desloque o ponteiro para fora da lista.

Área da interface de utilizador	Estilo clássico	Estilo moderno
Ligações globais	As ligações globais na parte superior de cada página permitem executar a seguinte ação: ■ Aceder a recursos como a ajuda online e a página Itens eliminados ■ Aceder às páginas em que pode configurar e personalizar o Oracle CRM On Demand ■ Terminar sessão As ligações globais para informações sobre o Oracle CRM On Demand, tais como as informações de assistência, aparecem na parte inferior de cada página. O administrador determina as ligações globais disponíveis para o utilizador.	As ligações globais e o botão Terminar sessão estão disponíveis num menu abaixo do nome do utilizador no canto superior direito de cada página. Para abrir o menu, clique ou coloque o ponteiro sobre o nome do utilizador. O administrador determina as ligações globais disponíveis para o utilizador.
Ligações de informações relacionadas e sistema de visualização frontal	Se a funcionalidade de sistema de visualização frontal estiver ativada, e a caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal estiver marcada no tema do utilizador, estão disponíveis ligações para as secções de informações relacionadas das páginas Detalhes no sistema de visualização frontal na parte inferior da janela do browser.	Se a funcionalidade de sistema de visualização frontal estiver ativada, e a caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal estiver marcada no tema do utilizador, estão disponíveis ligações para as secções de informações relacionadas das páginas Detalhes no sistema de visualização frontal na parte inferior da janela do browser. Os botões são fornecidos à direita da página Detalhes para permitir o acesso direto às secções de informações relacionadas na página. Se existirem mais botões disponíveis que possam ser apresentados de cada vez, pode utilizar as setas fornecidas para apresentar os outros botões disponíveis. Para ir para uma secção de informações relacionadas, clique no botão dessa secção. Os botões das secções de informações relacionadas estão sempre disponíveis, mesmo que a funcionalidade de sistema de visualização frontal não esteja ativada.

Área da interface de utilizador	Estilo clássico	Estilo moderno
		e a caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal não esteja marcada no seu tema.
Separadores para aceder a páginas principais de registo e ao campo A minha página principal	Os separadores podem ter limites arredondados ou retos, ou podem estar empilhados de forma a ficarem sobrepostos. Se tiver mais separadores na disposição do que aqueles que cabem na página da janela do browser, aparece uma seta junto ao separador na extremidade direita. Se clicar na seta, abre uma lista a partir da qual pode selecionar qualquer separador que esteja disponível ao utilizador, mas que não esteja atualmente visível na janela do browser. NOTA: Se a janela do browser tiver menos do que 1024 píxeis de largura e alguns dos separadores disponíveis não estiverem visíveis, aparece uma barra de deslocação na parte inferior da página, permitindo-lhe deslocar-se para a seta que abre a lista de separadores disponíveis.	Os separadores aparecem como botões. Se tiver mais botões na disposição do que aqueles que cabem na página da janela do browser, pode utilizar as setas fornecidas para apresentar os outros botões disponíveis. Por exemplo, se estiverem disponíveis 15 botões mas apenas seis couberem na página, pode clicar na seta para a direita para apresentar o segundo conjunto de seis botões e clicar novamente na seta para apresentar os restantes botões. Um conjunto completo de botões é mostrado cada vez que se desloca. Assim, neste exemplo, vê primeiros os botões 1 até 6, depois os botões 7 a 12 e, por fim, os botões 10 a 15. Pode clicar na seta para a esquerda para retroceder nos botões, seis botões de cada vez.

Outras diferenças no aspeto dos estilos de tema incluem o seguinte:

- Alguns dos ícones são diferentes nos estilos de tema clássicos e modernos. Como exemplo, nos temas que têm o estilo clássico, é utilizada uma seta para cima para indicar as tarefas de prioridade alta nas listas de tarefas. Em temas que têm o estilo moderno, é utilizado um ícone ponto de exclamação.
- Existem diferenças no aspeto das páginas Calendário nos estilos de tema. Para obter mais informações, consulte [Acerca dos Calendários e Estilos de Tema \(na página 199\)](#).

Acerca de Temas Predefinidos e de Temas de Tablet

Pode selecionar dois temas no perfil pessoal, um tema predefinido e um tema do tablet. O tema predefinido é automaticamente utilizado quando inicia sessão em Oracle CRM On Demand através de um computador de secretária ou um portátil. O tema do tablet é automaticamente utilizado quando inicia sessão em Oracle CRM On Demand através de um tablet ou outro dispositivo de ecrã tátil, desde que o tablet ou o dispositivo seja detetado por Oracle CRM On Demand. Se não selecionar um tema predefinido no perfil pessoal, os temas especificados para a função de utilizador são utilizados e se não forem especificados temas para a função de utilizador, são utilizados os temas especificados para a sua empresa. Se não for especificado um tema do tablet em qualquer nível, é utilizado o tema predefinido. Para obter informações sobre como selecionar temas, consulte [Definir o Tema \(na página 799\)](#).

Acerca de Mudar Entre o Tema Predefinido e o Tema do Tablet

Uma ligação global permite-lhe mudar entre o tema predefinido e o tema do tablet, se ambas as condições que se seguem forem verdadeiras:

- É especificado um tema do tablet no perfil pessoal, na função do utilizador ou ao nível da empresa.
- O tema predefinido e o tema do tablet especificado não são iguais.

Depois de alternar entre temas, o novo tema é utilizado sempre que iniciar sessão no Oracle CRM On Demand a partir do mesmo browser no mesmo computador, desde que tenha sessão iniciada na mesma conta de utilizador nesse computador. No entanto, se iniciar sessão com uma conta de utilizador diferente no mesmo computador e de seguida iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, o tema predefinido ou o tema do tablet é utilizado conforme adequado para o computador. Da mesma forma, se iniciar sessão no Oracle CRM On Demand a partir do mesmo computador com um browser diferente, ou se iniciar sessão a partir de um computador diferente, o tema predefinido ou o tema do tablet é utilizado conforme adequado para o computador.

Barra de ação

O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de ação para cada função do utilizador. O administrador da empresa também pode tornar a barra de ação indisponível para a função do utilizador.

Se a barra de ação estiver disponível para a função do utilizador, aparece por predefinição no lado esquerdo de todas as páginas Oracle CRM On Demand. Pode ocultar e mostrar a barra de ação conforme necessário. Para mais informações, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação \(na página 43\)](#).

A barra de ação pode conter todas ou algumas das secções seguintes:

- Centro de mensagens

A secção Centro de mensagens contém notas para o utilizador, notas recebidas de outros utilizadores e notas adicionadas aos registos que o utilizador subscreveu. Para obter mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens \(na página 47\)](#).

O Centro de mensagens só aparece se o perfil da empresa tiver o Centro de mensagens ativado.

- Pesquisar

A secção Pesquisar permite-lhe encontrar registos existentes. Por exemplo, pode efetuar uma pesquisa para determinar se um registo existe antes de o criar reduzindo, assim, o risco de duplicação de registos. Para obter instruções sobre como utilizar a secção Pesquisar, consulte [Pesquisar registos na barra de ação \(na página 92\)](#).

- Criar

A partir da secção Criar, pode abrir um formulário para acrescentar um novo registo. O formulário funciona de forma independente das páginas principais da Internet, pelo que não corre o risco de sair da posição onde se encontra na aplicação.

Por exemplo, pode criar uma oportunidade a partir da secção Criar da barra de ação, enquanto atualiza informações numa conta na secção principal da página do Oracle CRM On Demand. Quando expande a secção Criar da barra de ação e clique em Oportunidade, um formulário é aberto. Pode assim introduzir no formulário as informações da oportunidade pedidas e gravar o registo. A nova oportunidade é gravada na base de dados e pode continuar a atualizar as informações da conta.

Para obter instruções sobre a utilização da secção Criar, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#).

- Vistos recentemente

A secção Visualizados recentemente fornece ligações aos 10 registos visualizados, editados ou criados mais recentemente, incluindo registos de sessões anteriores. Ao aprofundar o nível de detalhe para um registo aciona a inclusão desse registo na secção Visualizados recentemente.

Esta funcionalidade permite-lhe aceder facilmente aos registos ativos. Se apagar um registo, é removido da lista Visualizados recentemente. Se outro utilizador apagar um registo, este permanece na lista Visualizados recentemente, e se seleccionar o registo, é apresentada uma mensagem informando-o de que a ligação já não existe.

NOTA: Se fechar a janela do browser para sair do Oracle CRM On Demand em vez de clicar na ligação Terminar Sessão, quando iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand, os registos que tiver visualizado durante a última sessão podem não aparecer na secção Visualizados Recentemente da barra Ação. Recomenda-se que utilize sempre a ligação Terminar Sessão para sair do Oracle CRM On Demand.

■ Registos de favoritos

A secção Registos de favoritos fornece ligações aos registos marcados pelo utilizador como favoritos. Esta funcionalidade permite aceder rapidamente aos registos utilizados com mais frequência. A secção Registos favoritos na barra de ação pode conter até 10 registos de cada vez. Pode visualizar uma lista completa dos favoritos clicando na ligação Mostrar lista completa. Quando clica na ligação Mostrar lista completa, a página Registos favoritos é aberta e pode gerir os respetivos registos favoritos. Pode ter o número máximo de 100 registos nos favoritos. Para obter mais informações sobre a página Registos de favoritos, consulte Página Registos de favoritos (consultar [Página Registos favoritos](#) na página 128).

■ Listas de favoritos

A secção Listas de favoritos fornece ligações às listas marcadas pelo utilizador como favoritas. Esta funcionalidade permite aceder rapidamente às listas utilizadas com mais frequência. A secção Listas de favoritos na barra de ação pode conter até 10 listas de cada vez. Pode visualizar uma lista completa dos favoritos clicando na ligação Mostrar lista completa. Quando clica na ligação Mostrar lista completa, a página Listas de favoritos é aberta e pode gerir as respetivas listas de favoritos. Pode ter o número máximo de 100 listas nos favoritos. Para obter mais informações sobre a página Listas de favoritos, consulte Página Listas de favoritos (consultar [Página Listas favoritas](#) na página 148).

SUGESTÃO: Pode acrescentar listas às listas de favoritos clicando no ícone Adicionar aos favoritos, que é apresentado junto ao nome da lista na página Gerir lista na barra de título da própria página de lista.

■ Calendário

Esta secção contém um calendário com a data atual destacada. Quando clicar numa data do calendário, é apresentada a página Calendário diário para essa data. A secção do calendário não é apresentada por predefinição, mas pode acrescentá-la à barra de ação na disposição pessoal. Para editar a barra de ação na disposição pessoal, clique na ligação global A minha configuração, clique em Disposição pessoal e, em seguida, clique em Disposição da barra de ação.

■ Applets da Web Customizadas

O administrador da empresa pode criar applets da Web que podem ser adicionadas à barra de ação para apresentar conteúdo HTML da Web (por exemplo, votações, vídeos) e RSS feeds. Para mais informações sobre applets da Web customizadas, consulte Acerca de Applets da Web Customizadas (consultar [Acerca de applets da Internet personalizada](#) na página 1357).

Pode expandir ou fechar as secções na barra de ação. As definições da barra de ação persistem quando se desloca pelo Oracle CRM On Demand. Se ocultar a barra de ação, as definições para as secções na barra de ação persistem mesmo que a barra de ação esteja oculta e estão disponíveis se voltar a mostrar a barra de ação.

Se a função de utilizador tiver o privilégio apropriado, pode alterar a disposição da barra de ação através da ligação global A minha configuração. Pode apresentar ou ocultar qualquer uma das secções da barra de ação que o administrador da empresa tenha disponibilizado na disposição da barra de ação para a função de utilizador, incluindo applets da Web. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da barra de ação \(na página 816\)](#).

Separadores de tipos de registo

Na parte superior de cada página encontram-se separadores que abrem as páginas principais para os tipos de registo de nível superior disponíveis para o utilizador. Por exemplo, se clicar no separador Contactos, a página principal Contactos é aberta. O número de separadores que vê depende do tamanho e da resolução da janela do browser e de quantos separadores estão na disposição do separador. Para mais informações sobre a disposição do separador, consulte [Apresentar os separadores \(na página 805\)](#).

Secções

Cada página contém áreas designadas por **secções**. Estas secções agrupam informações relevantes para os tipos de registos com os quais está a trabalhar.

Por exemplo, a página principal Contas pode mostrar secções para Listas de contas, Tarefas de contas, Contas recentemente modificadas e o Gráfico de análise de contas.

Uma secção pode conter os seguintes tipos de informações:

- **Listas.** Mostra registos em linhas.
- **Formulários.** Mostra campos para os registos num formulário.
- **Diagramas/gráficos.** Mostra informações numa variedade de diagramas e gráficos.

Nas páginas Detalhes, pode expandir ou fechar o formulário completo, bem como as secções individuais no formulário. Desta forma, evita ter de se deslocar repetidamente e ocultar as informações que não lhe interessam. Para fechar um formulário ou uma secção, clique no ícone menos (-). Para expandir uma secção ou formulário, clique no ícone mais (+). Os botões em cada secção permanecem visíveis, mesmo quando a secção está fechada. O estado expandido ou fechado mantém-se em todas as secções.

As páginas de lista e as páginas de edição não dispõem da funcionalidade de expandir e fechar.

Mensagens de erro e texto de ajuda no ecrã

As mensagens de erro, quando apresentadas, são indicadas pelo ícone seguinte:



O texto de ajuda no ecrã é indicado pelo ícone seguinte:



Texto da Nota Informativa ao Nível do Campo

Opcionalmente, o administrador pode adicionar texto da nota informativa aos campos. Se o texto da nota informativa estiver disponível para um campo, a etiqueta de texto para o campo fica sublinhada com uma linha pontilhada nas páginas Detalhe e Editar do registo, nos cabeçalhos da coluna nas páginas Lista e nas secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registo, conforme mostrado no seguinte exemplo:

Account Name

Para ver o texto da nota informativa, coloque o ponteiro sobre a etiqueta do campo. Para mais informações sobre o texto da nota informativa, consulte [Descrição Geral Página a Página do Oracle CRM On Demand \(na página 38\)](#).

Barra de Texto de Deslocação

Uma barra de texto de deslocação poderá aparecer na parte inferior de cada página do Oracle CRM On Demand. Esta barra de texto é utilizada para apresentar alertas que são criados pelo seu administrador. Para obter mais informações sobre a barra de texto de deslocação e alertas, consulte [Rever os Seus Alertas](#) (consultar [Rever os Alertas](#) na página 46).

Ligações globais

Em cada página do Oracle CRM On Demand, as ligações globais na parte superior da página permitem ao utilizador aceder a determinados recursos e ao perfil pessoal, onde é possível personalizar as definições, disposições de páginas, etc. A tabela seguinte descreve a ação que ocorre quando clica em cada uma das ligações standard. O administrador da empresa pode acrescentar ligações customizadas às páginas do Oracle CRM On Demand e também pode ocultar algumas das ligações standard.

Clicar nesta ligação	Faz o seguinte
Mudar para Tema Predefinido ou Mudar para Tema do Tablet	Permite-lhe mudar entre o tema predefinido e o tema do tablet. Para obter mais informações, consulte Acerca de Temas Predefinidos e Temas de Tablet neste tópico.
Formação e suporte	Abre a Página principal Formação e suporte, a qual fornece o acesso a uma variedade de recursos de Formação e suporte, incluindo a agenda de seminários Web gratuitos do Oracle CRM On Demand e de outros cursos de formação. A partir desta página pode criar um pedido de assistência. Certifique-se de que tem as seguintes informações: ■ Todas as mensagens de erro apresentadas na janela ■ Uma descrição do problema, incluindo os passos efetuados até o problema ocorrer
Administração	Abre as páginas nas quais os administradores podem personalizar a aplicação. Aparece apenas para os utilizadores a quem foi atribuída uma função com privilégios administrativos.
A minha configuração	Abre a página principal Pessoal, na qual pode atualizar o perfil pessoal e editar a disposição da página.
Itens Apagados	Abre a página Itens Apagados, na qual pode visualizar e restaurar a maior parte dos itens apagados até 30 dias após o respetivo apagamento.
Ajuda	Abre a ajuda online no respetivo tópico superior, apresenta o índice e mostra o separador Pesquisar para encontrar informações nos ficheiros de ajuda. A partir de qualquer janela de ajuda, pode aceder à versão PDF do conteúdo da ajuda, permitindo-lhe imprimir uma série de tópicos ou de todo o conteúdo da ajuda.
Terminar sessão	Sai do Oracle CRM On Demand.

Ligações adicionais

Cada página contém, ainda, várias ligações que aparecem à direita do nome da página. Esta tabela descreve a ação que ocorre quando clica em cada uma dessas ligações:

Clicar nesta ligação	Faz o seguinte nesta
Editar disposição	(Apenas Páginas principais e páginas Detalhes). Se a sua função de utilizador tiver os privilégios adequados, a ligação Editar Disposição abre as páginas em que pode acrescentar, reordenar ou ocultar secções da página que está a visualizar. Para as páginas Detalhes, também pode ocultar alguns campos e reordenar os campos na página. Para obter mais informações sobre a edição das disposições da página, consulte Alterar as disposições da página principal na página 815) e Alterar a Disposição da Sua Página de Detalhes (consultar Alterar a disposição da página de detalhes na página 806).
Ajuda	Abre um tópico de ajuda online específico dessa página ou procedimento.

Clicar nesta ligação	Faz o seguinte nesta
Versão para impressão	Abre a página separada, na qual pode imprimir os dados na página. A ligação Versão para impressão está disponível em todas as páginas exceto as páginas Editar.

Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece várias páginas da Internet para cada tipo de registo (Contas, Contactos, entre outros).

Páginas principais

A maioria das páginas principais mostram tarefas relacionadas com os tipos de registos que correspondem a essa página, tais como tarefas relacionadas com a conta. Em geral, mostram também listas filtradas que foram definidas pelo administrador da empresa, assim como um gráfico analítico relevante para o trabalho. As páginas principais também contêm widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet, dependendo do que tiver sido configurado pelo administrador da empresa.

A partir da página principal, pode pesquisar outras páginas para gerir os vários tipos de informações, conforme necessário.

Páginas de lista

As páginas de lista apresentam o subconjunto de registos de acordo com a lista selecionada na Página principal. A partir destas páginas de lista, é possível:

- Ordenar os registos.
- Rever rapidamente vários registos.
- Localizar um registo para rever, eliminar ou atualizar.
- Atualize os campos na página Lista incorporada, se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada.
- Abra a página Detalhe de um registo no painel de registos e atualize os detalhes do registo sem navegar para fora da página Lista, se o painel de registos estiver disponível na página Lista.
- Criar novos registos.
- Acrescente a lista às suas listas de favoritos clicando no ícone Acrescentar aos Favoritos no lado direito da barra de título na página Lista.
- Retire a lista das suas listas de favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos no lado direito da barra de título na página Lista.
- Acrescente um registo aos seus registos favoritos clicando no ícone Acrescentar aos Favoritos na linha do registo.
- Retire um registo dos seus registos favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos na linha do registo.
- Refina a lista no âmbito da página Lista, se o ícone Alternar Painel Refinar Lista estiver disponível. Para mais informações, consulte [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista \(na página 143\)](#).
- Altere a ordem das colunas na lista, arrastando os cabeçalhos das colunas para uma nova localização e largando-os.

Além disso, pode utilizar o menu ao nível do registo, ao lado de cada nome de registo, para executar várias ações nos registos listados, incluindo algumas ou todas as que se seguem:

- Abra a página Editar do registo (selecionando a opção Editar), onde pode editar todos os campos no registo.
- Crie um novo registo copiando o registo existente. O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Elimine um registo.

Dependendo da configuração na sua empresa e da configuração no seu perfil de utilizador, os cabeçalhos de colunas nas páginas Lista podem permanecer sempre visíveis quando deslocar para baixo numa página de registos. Esta funcionalidade pode ser ativada ou desativada ao nível da empresa, mas pode corrigir a definição Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista ao nível da empresa no seu perfil pessoal. Para obter informações sobre como alterar a definição Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista no seu perfil pessoal, consulte [Atualizar os Detalhes Pessoais \(na página 788\)](#).

NOTA: Se o texto da nota informativa estiver disponível para um campo, a etiqueta de texto para o campo fica sublinhada com uma linha pontilhada nos cabeçalhos da coluna nas páginas Lista.

Páginas Gerir listas

As páginas Gerir listas mostram as listas filtradas padrão e as listas que criou para utilização própria ou que o gestor criou para utilização por parte dos funcionários. A partir das páginas Gerir listas, é possível:

- Eliminar uma lista.
- Rever a lista completa de listas filtradas.
- Editar uma lista criada por si ou pelos gestores ou iniciar o processo de criação de outra lista filtrada.
- Selecionar listas para adicionar à secção Lista de favoritos na barra de ação.

Páginas Detalhes

A página Detalhes apresenta as informações para um registo. A secção superior da página apresenta os campos do registo. Se a edição incorporada estiver ativada, pode atualizar estes campos incorporados. Dependendo da configuração da sua função de utilizador, poderá personalizar a disposição dos campos na página Detalhes do registo. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).

Etiquetas do Campo e Texto da Nota Informativa

Dependendo do modo como o administrador configurar os campos, um campo que seja apresentado na página Detalhe de um registo pode ser etiquetado com uma etiqueta de texto ou com um ícone que indica a finalidade do campo. Por exemplo, um campo para manter um número de telemóvel poderá ter de ser etiquetado com a etiqueta de texto *Número de telemóvel* ou ter de ser etiquetado com um ícone que representa um telemóvel. A empresa também pode configurar um campo para que nenhuma etiqueta seja apresentada para esse campo.

Opcionalmente, o administrador pode adicionar texto da nota informativa aos campos. Se o texto da nota informativa estiver disponível para um campo, a etiqueta de texto para o campo fica sublinhada com uma linha pontilhada nas páginas Detalhe e Editar do registo, nos cabeçalhos da coluna nas páginas Lista e nas secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registo, conforme mostrado no seguinte exemplo:

Account Name
.....

Dependendo do modo como um campo é etiquetado e do texto da nota informativa estar ou não disponível para o campo, o texto da nota informativa é mostrado da seguinte forma:

- **Etiquetas de texto do campo.** Se o texto da nota informativa estiver disponível para o campo, o texto da nota informativa é apresentado quando coloca o ponteiro sobre a etiqueta do texto para o campo.
- **Etiquetas do ícone do campo.** Se o texto da nota informativa não estiver disponível para o campo, o nome do campo é apresentado quando colocar o ponteiro sobre o ícone. Se o texto da nota informativa estiver disponível para o campo, o texto da nota informativa é apresentado quando colocar o ponteiro sobre o ícone.
- **Campos sem etiqueta.** Não é mostrado texto da nota informativa.

Imagens em Páginas Detalhe

Para determinados tipos de registo, o administrador da empresa pode especificar a possível apresentação de uma imagem nas páginas Detalhes do registo. Se o administrador especificar que uma imagem pode ser apresentada numa página Detalhes do registo, um repositório de valores para uma imagem é apresentado na parte superior à esquerda na página Detalhes. Não é possível alterar a localização da imagem na página. Para mais informações, consulte [Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo \(na página 76\)](#).

Secções de Informações Relacionadas

Na parte inferior de uma página Detalhes do registo, pode aceder a secções de informações relacionadas que contêm listas de registos ligadas ao registo principal. Dependendo da configuração, as secções de informações relacionadas aparecem como listas ou separadores. Na aplicação padrão, cada lista de informações relacionadas dos registos ligados na página Detalhe mostra até cinco registos de um tipo de registo. Nas listas de registos ligados, pode efetuar alguns ou todos os procedimentos seguintes, dependendo do tipo de registo e das definições do nível de acesso para o tipo de registo:

- Abra a lista completa de registos relacionados de um determinado tipo de registo.
- Ligue registos adicionais ao registo principal.
- Crie novos registos que estão ligados ao registo principal.
- Rever registos que já estejam ligados.
- Edite alguns dos campos em registos ligados ao registo principal se a edição incorporada estiver ativada.
- Altere a ordem das colunas na lista, arrastando os cabeçalhos das colunas para uma nova localização e largando-os.

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas, pode escolher mostrar as secções de informações relacionadas como listas ou como separadores, definindo a opção Formato das informações relacionadas no perfil pessoal. Se o campo Formato das Informações Relacionadas no seu perfil pessoal estiver em branco, será utilizada a definição da sua função de utilizador; e se o campo Formato das Informações Relacionadas na sua função de utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da empresa.

Se as secções de informações relacionadas aparecerem como separadores e se a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores no perfil da empresa estiver selecionada, a funcionalidade de listagem adicional, tal como a ordenação, filtragem e pesquisa, também está disponível nas secções de informações relacionadas. Além disso, o seu administrador pode configurar opcionalmente um filtro predefinido para uma lista de registos numa secção de informações relacionadas. Para obter mais informações, acerca da vista melhorada para separadores, consulte [Acerca da Vista Melhorada para os Separadores de Informações Relacionadas](#) (consultar [Acerca da Vista Melhorada para os Separadores de Informações Relacionadas](#) na página 78).

Dependendo da configuração da sua função de utilizador, poderá personalizar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes do registo. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 806).

Para muitos dos tipos de registo que aparecem nas secções de informações relacionadas, o seu administrador pode criar disposições que especificam quais os campos apresentados na lista de registos relacionados. No caso de alguns tipos de registo, o seu administrador pode também determinar qual o campo utilizado para ordenar a lista dos registos relacionados quando a lista é inicialmente apresentada e se os registos são ordenados por ordem crescente ou decrescente.

Percorrer Separadores de Informações Relacionadas

Se utilizar um tema clássico e se as secções de informações relacionadas aparecerem como separadores, podem existir mais separadores disponíveis do que aqueles que cabem na página na janela do browser. Nesse caso, pode clicar nas setas à direita e esquerda dos separadores para percorrer pelos separadores. O comportamento de deslocação pelos separadores é determinado pela caixa de seleção Ativar Paginação do Tema Clássico para os Separadores no perfil da empresa, da seguinte forma:

- Se a caixa de seleção Ativar Paginação do Tema Clássico para os Separadores estiver desmarcada, as setas para a direita e esquerda percorrem os separadores um de cada vez.
- Se a caixa de seleção Ativar Paginação do Tema Clássico para os Separadores estiver selecionada, ao clicar nas setas para a direita e esquerda apresenta o conjunto seguinte ou anterior de separadores. Por exemplo, se estiverem disponíveis 15 separadores mas apenas seis couberem na página, pode clicar na seta para a direita para apresentar o segundo conjunto de seis separadores e clicar novamente na seta para apresentar

os restantes separadores. Em seguida, pode clicar na seta para a esquerda de modo a percorrer para os separadores anteriores, seis separadores de cada vez.

Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicadores de Registo, pode configurar indicadores de registo das secções de informações relacionadas na página Detalhes do registo. Os indicadores de registo permitem ver se estão presentes registos numa secção de informações relacionadas, sem abrir a secção. O administrador também pode configurar os indicadores de registos para as páginas Detalhes relativamente aos tipos de registo ao nível da função. Se não personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo, serão utilizadas as definições que são configuradas para o tipo de registo.

Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registo, consulte [Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas \(na página 77\)](#). Para obter informações acerca da personalização das definições do indicador de registos, consulte [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 814\)](#).

Utilizar o sistema de visualização frontal para ver as secções de informações relacionadas

O *sistema de visualização frontal* é uma lista de ligações para as secções de informações relacionadas da página. O sistema de visualização frontal também poderá estar disponível na parte inferior da janela do navegador. Para que o sistema de visualização frontal fique disponível, devem ser cumpridas as duas condições que se seguem:

- A caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal deve estar marcada no tema do utilizador.
- A funcionalidade de visualização frontal deve ser ativada. Pode ativar ou desativar a funcionalidade do sistema de visualização frontal definindo a opção Sistema de Visualização Frontal no seu perfil pessoal. Se o campo Sistema de Visualização Frontal no seu perfil pessoal estiver em branco, é utilizada a definição para a empresa.

O procedimento seguinte descreve como utilizar o sistema de visualização frontal.

Para utilizar o sistema de visualização frontal para ver as secções de informações relacionadas

- Efetue um ou mais dos seguintes procedimentos:
 - Vá para as listas ou separadores das informações relacionadas sem ter de deslocar-se pela página, clicando nas ligações na apresentação.
 - Feche o sistema de visualização frontal clicando no sinal de menos (-) no ecrã.
 - Expanda novamente o ecrã clicando no sinal de mais (+).

A definição de fechado ou expandido no sistema de visualização frontal é mantida para todos os tipos de registo até que volte a alterá-la, ainda que termine sessão no Oracle CRM On Demand e inicie sessão novamente.

NOTA: Para obter informações sobre como alterar a opção Formato das informações relacionadas e a opção Sistema de visualização frontal no perfil pessoal, consulte [Atualizar os detalhes pessoais \(na página 788\)](#).

Tarefas que podem ser efetuadas pelo utilizador nas páginas Detalhes

Na página Detalhes, também pode efetuar o seguinte:

- Crie um novo registo copiando o registo existente (para a maioria dos tipos de registo). O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Expanda e feche as secções nas páginas Detalhes, conforme necessário. Estas definições são mantidas até o utilizador as alterar novamente, mesmo se terminar sessão no Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente.
- Acrescente o registo aos seus registos favoritos clicando no ícone Acrescentar aos Favoritos no lado direito da barra de título na página Detalhe.

- Retire o registo dos seus registos favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos no lado direito da barra de título na página Detalhe.
- Clicar no ícone Nota para adicionar notas ou visualizar as notas de outros utilizadores.
- Enviar uma nota a outro utilizador deslocando o cursor para cima do nome do utilizador, consulte [Enviar notas para outros utilizadores \(na página 167\)](#).

As páginas Detalhes também podem conter applets da Internet personalizada configuradas pelo administrador da empresa. Também são utilizadas para incorporar widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet na página. Para obter mais informações, consulte [Acerca de applets da Internet personalizada \(na página 1357\)](#).

Páginas de Novo Registo

Pode criar registos a partir de áreas diferentes em Oracle CRM On Demand. A disposição do campo que visualiza na página onde introduz as informações de um novo registo depende de como a sua função do utilizador é configurada. Para mais informações sobre a disposição de campo em páginas de novo registo, consulte [Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo \(na página 54\)](#).

Páginas Editar

As páginas de edição mostram os campos de um registo no formato editável. Pode utilizar estas páginas para atualizar as informações do registo. Os campos de registo nas páginas de edição são idênticos à parte superior das páginas Detalhes. Se o texto da nota informativa estiver disponível para um campo, a etiqueta de texto para o campo fica sublinhada com uma linha pontilhada nas páginas Editar do registo.

As páginas Detalhes e Editar podem conter campos personalizados de ligação Internet. O administrador pode especificar se uma determinada ligação Internet é apresentada na página Editar, página Detalhes ou ambas, tal como está descrito em Configurar ligações Internet (consultar [Configurar ligações da Internet](#) na página 1317).

Páginas de Disposição

Os administradores e outros utilizadores que tenham os privilégios necessários podem configurar e personalizar a disposição de muitas páginas no Oracle CRM On Demand, bem como configurar disposições de separadores, disposições da barra Ação, entre outras. Nas páginas Disposição onde configura essas disposições, normalmente especifica a configuração que pretende selecionando itens numa lista e deslocando-os para outra lista.

Para deslocar os valores de uma lista para outra lista nas páginas Disposição, pode utilizar as setas para a esquerda e direita que são fornecidas na página e as instruções na ajuda online descrevem normalmente este método de deslocação dos valores. No entanto, em muitas páginas Disposição, pode também deslocar um valor de uma lista para outra lista fazendo duplo clique no valor. Quando clica duas vezes num valor, este é deslocado para a lista imediatamente à direita da lista na qual aparecia anteriormente. Se clicar duas vezes num valor na lista mais à direita, o valor é deslocado para a lista imediatamente à esquerda da lista na qual aparecia anteriormente.

NOTA: Nos casos em que as listas na página Disposição são apresentadas num formato de grelha, tais como as páginas Disposição para personalizar ou customizar as disposições de campos para as páginas Detalhe dos registos, a capacidade de deslocar um valor de uma lista para outra lista ao fazer duplo clique no valor não é suportada. Além disso, a capacidade de deslocar um valor de uma lista para outra lista ao tocar no valor num dispositivo de toque não é suportada.

Normalmente, as setas para cima e para baixo também são fornecidas na página Disposição para permitir alterar a ordem dos itens dentro de uma lista.

NOTA: A capacidade de deslocar um valor de uma lista para outra também é suportada noutras áreas da interface. Por exemplo, na secção Apresentar Colunas numa página de configuração de lista, pode deslocar os campos da lista Campos Disponíveis para a lista Campos Seleccionados ao clicar duas vezes nos nomes dos campos. Além disso, na janela onde seleciona valores para um campo da lista de escolha múltipla, pode deslocar os valores que pretende para a lista Seleccionada ao clicar duas vezes nos valores.

Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação

O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de ação a cada função de utilizador e pode também tornar a barra de ação indisponível para as funções de utilizador. Se a barra de ação estiver disponível na função do utilizador, aparece cada vez que inicia sessão no Oracle CRM On Demand. Durante a sessão no Oracle CRM On Demand, poderá ocultar e mostrar a barra de ação conforme necessário, clicando no ícone da barra de ação (três linhas horizontais).

Se utilizar um estilo de tema clássico, o ícone da barra de ação é apresentado de imediato à esquerda dos separadores na página do Oracle CRM On Demand. Se utilizar um estilo de tema moderno, o ícone da barra de ação é apresentado no cabeçalho global em cada página do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se a barra de ação estiver indisponível na função do utilizador, não pode mostrar a barra de ação.

A minha página principal

A partir de A minha página principal, pode rever as informações do seu dia de trabalho. Pode:

- Verificar se tem compromissos no calendário na secção Calendário de hoje.

NOTA: Se as definições do campo Notificação da Atividade ao nível do utilizador ou da empresa lhe permitirem receber lembretes de janela sobreposta, quando o utilizador inicia sessão em Oracle CRM On Demand, a janela sobreposta Lembrete de Atividade apresenta todos os lembretes eminentes para atividades que sejam propriedade do utilizador ou nas quais o utilizador apareça na lista de utilizadores. Se forem apresentadas janelas de alerta quando iniciar sessão, o utilizador deve fechar as janelas de alerta para poder interagir com a janela sobreposta Lembrete de Atividade. Para mais informações acerca da janela sobreposta Lembrete de Atividade, consulte [Acerca de Lembretes de Atividade \(na página 211\)](#).

- Rever os alertas relacionados com o tempo que informam sobre prazos, por exemplo, da submissão de previsões, na secção Alertas. Os alertas são configurados pelo administrador da empresa. O seu administrador também poderá configurar alguns alertas para que apareçam numa barra de texto de deslocação na parte inferior de cada página do Oracle CRM On Demand ou em janelas sobrepostas em separado quando iniciar sessão no Oracle CRM On Demand ou em ambas as localizações. Para obter mais informações sobre a barra de texto de deslocação e janelas de alerta sobrepostas, consulte [Rever os Seus Alertas](#) (consultar [Rever os Alertas](#) na página 46).
- Analisar a lista de tarefas abertas, ordenadas por data limite e prioridade (seta para cima para 1-Alta, sem seta para 2-Média, seta para baixo para 3-Baixa), na secção Tarefas abertas.

NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

- Reveja os registos recentemente criados ou modificados.
Na aplicação padrão, a secção Pistas recentemente criadas apresenta as pistas criadas mais recentemente. O utilizador ou o administrador da empresa pode personalizar A minha página principal para apresentar outros tipos de registo.
- Visualize uma lista de contactos favoritos.

A secção Contactos Favoritos mostra os nomes de um máximo de 10 contactos que acrescentou aos registos favoritos. A ordem dos contactos na secção Contactos Favoritos é determinada pela data em que o utilizador acrescentou os contactos aos registos favoritos e não pela data em que os registos de contacto foram criados. Os contactos são listados por ordem decrescente por data, com o contacto que acrescentou recentemente aos registos favoritos que aparecem na parte superior da lista. Na secção Contactos Favoritos, pode abrir a lista completa de contactos favoritos, clicando em **Mostrar Lista Completa**. Para obter informações sobre a lista de Contactos Favoritos, consulte [Acerca da Lista de Contactos Favoritos \(na página 316\)](#).

■ Reveja uma análise que lhe interesse.

É possível que sejam mostradas uma ou mais secções de relatórios em A minha página principal, consoante a forma como o administrador da empresa configurou A minha página principal. Na aplicação padrão, A minha página principal mostra uma análise da qualidade das suas oportunidades para o trimestre atual (Qualidade do pipeline para o trimestre atual).

■ Ver widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet.

Dependendo do que o administrador da empresa tiver configurado e o que estiver incluído na disposição da página, pode ver o conteúdo da Internet incorporado em A minha página principal. Este conteúdo da Internet pode incluir widgets da Internet, como, por exemplo, mapas do Google ou vídeos de empresas e RSS Feeds. Para obter mais informações sobre como o conteúdo externo da Internet é configurado, consulte [Acerca de applets da Internet personalizada \(na página 1357\)](#).

O administrador da empresa pode personalizar a disposição de A minha página principal. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

A tabela seguinte fornece instruções para tarefas normais que pode executar em A minha página principal.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alertas	
Ver uma lista de alertas	Na secção Alertas, clique na ligação Mostrar lista completa . É aberta a página Alertas.
Ver um alerta	Na secção Alertas, clique na ligação para o alerta. A página Alerta é aberta com as informações adicionais sobre o alerta.
Compromissos	
Crie um compromisso	Na secção Calendário de hoje, clique em Novo . Na página Editar compromisso, preencha as informações necessárias e grave o registo.
Rever um registo de compromisso	Na secção Calendário de hoje, clique na ligação Assunto do compromisso que pretende rever. Aparece a página Detalhes do compromisso .
Rever os compromissos deste mês	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 31. O calendário é aberto com o plano do mês.
Rever os compromissos desta semana	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 7. O calendário é aberto com o plano da semana.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Rever compromissos de hoje	Na secção Calendário de hoje, clique na ligação Ver calendário ou no ícone 1. O calendário é aberto com os compromissos de hoje.
Disposição	
Alterar a disposição de A minha página principal	Para alterar as informações que aparecem em duas secções em A minha página principal, clique em Editar disposição e clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
Registos	
NOTA: Na aplicação padrão, a secção Pistas recentemente criadas apresenta as pistas criadas mais recentemente. O utilizador ou o administrador da empresa pode personalizar A minha página principal para apresentar outros tipos de registo, como Contas recentemente modificadas.	
Criar um registo	Na barra de título da secção que apresenta os registos, clique em Novo. Na página Editar, preencha as informações necessárias e grave o registo.
Rever um registo	Na secção que apresenta os registos, clique na ligação do registo que pretende rever. A página Detalhes do registo abre.
Rever uma lista de registos	Na secção que apresenta os registos, clique em Mostrar lista completa. A página Lista de registos abre.
Relatórios	
Dividir o gráfico por outra categoria	Dependendo da análise que apareça, poderá clicar na lista pendente e alterar a seleção. O gráfico e a tabela mostram os dados categorizados pela sua seleção. Na aplicação padrão, pode fazê-lo com a Qualidade do pipeline para o trimestre atual.
Ver os registos que abrangem um segmento no gráfico ou tabela	Dependendo da análise que apareça, poderá definir o nível de detalhe de um segmento ou ligação para ver os registos que abrangem essa categoria. Na aplicação padrão, pode fazê-lo com a secção Qualidade do pipeline para o trimestre atual.
Tarefas	
Criar uma tarefa	Na secção Tarefas abertas, clique em Nova. Na página Editar tarefa, preencha as informações necessárias e grave o registo.
Rever um registo de tarefa	Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Assunto da tarefa que pretende rever. Aparece a página Detalhes da tarefa.

Rever os Alertas

Os administradores da empresa utilizam alertas para transmitir informações para a empresa, tais como avisos de reuniões e alterações de políticas. Os alertas da empresa aparecem em A Minha Página Principal e consoante a forma como um alerta é configurado, também poderão aparecer numa barra de texto de deslocação na parte inferior de cada página do Oracle CRM On Demand ou numa janela sobreposta quando iniciar sessão no Oracle CRM On Demand ou em ambas as localizações.

O seu administrador pode configurar um alerta de empresa para que seja apresentado apenas a utilizadores com determinada função. Regra geral, os utilizadores só podem rever os alertas apresentados a todos os utilizadores e os alertas que são configurados para serem apresentados para as respetivas funções. Contudo, se a função do utilizador incluir o privilégio Gerir a Empresa, pode rever todos os alertas, incluindo os alertas que estão restritos a determinadas funções.

Se for um representante de vendas cujas informações estão incluídas nas previsões de vendas da sua empresa, irá receber um alerta quando a provisão também tiver sido gerada.

O seu administrador também pode acrescentar ficheiros e URLs a um alerta como anexos. Para aceder a um ficheiro ou URL que esteja anexado a um alerta e para ver os detalhes do alerta, deve aceder ao alerta a partir de A Minha Página Principal.

Para rever os seus alertas em A Minha Página Principal

- 1 Clique no separador Página principal.
- 2 Na secção Alertas, pode:
 - Clique na ligação para o alerta que pretende rever, se esta aparecer atualmente em A minha página principal.
A página Alertas abre-se com informações adicionais sobre esse alerta.
 - Clique na ligação Mostrar lista completa.
A página Alertas (Lista) abre-se onde pode selecionar um alerta, selecione uma opção a partir da lista pendente para limitar os tipos de registos de alerta que vê ou crie a sua própria lista filtrada de alertas.

Para aceder a um ficheiro anexado num alerta

- 1 Abra o registo de alerta.
- 2 Na secção Anexos do alerta, clique na ligação Ver para o ficheiro.
Pode optar por abrir o ficheiro ou gravá-lo no seu computador local.

Para aceder a um URL anexado num alerta

- 1 Abra o registo de alerta.
- 2 Na secção Anexos do alerta, clique na ligação Ver para o URL.
O URL de destino abre-se num separador novo do browser.

Alertas em Janelas Sobrepostas e na Barra de Texto de Deslocação

Se uma janela sobreposta de alerta aparecer quando iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, são apresentados o título e a descrição de um único alerta. Se a barra de texto de deslocação na parte inferior da página estiver ativa, é apresentado o título de cada alerta ativo configurado para apresentação, a menos que já tenha ignorado o alerta.

Se pretender impedir que um alerta seja apresentado no futuro, pode ignorar o alerta selecionando a caixa de seleção denominada “Já li, não voltar a mostrar”, na janela de alerta ou na barra de texto de deslocação. Ignorar um alerta impede a respetiva apresentação numa janela sobreposta quando iniciar sessão no Oracle CRM On

Demand e impede também que o alerta apareça na barra de texto de deslocação. O alerta continua a estar disponível a partir de A Minha Página Principal. Ignorar um alerta não impede que o alerta seja apresentado a outros utilizadores.

A barra de texto de deslocação não está ativa se se verificarem as seguintes circunstâncias:

- Nenhum alerta ativo configurado para ser apresentado.
- Ignorou todos os alertas ativos configurados para serem apresentados na barra de texto de deslocação.

O conteúdo da barra de texto de deslocação não é atualizado enquanto estiver a trabalhar numa página do Oracle CRM On Demand, a menos que atualize a página. O conteúdo é automaticamente atualizado quando navega até uma nova página do Oracle CRM On Demand.

Na barra de texto de deslocação, pode efetuar os seguintes procedimentos:

- Visualize a descrição completa de um alerta passando o cursor sobre o título do alerta.
- Feche a barra de texto de deslocação clicando no ícone de menos (-).
- Expanda a barra de texto de deslocação clicando no ícone de mais (+).
- Ignore um alerta clicando no título do alerta, pesquisando a caixa de seleção denominada "Já li, não voltar a mostrar" e clicando em OK.

O estado expandido ou fechado da barra de texto de deslocação mantém-se enquanto navega para fora da página atual. No entanto, sempre que iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, a barra de texto de deslocação é expandida se existir conteúdo apresentado.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de alerta \(na página 1264\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

Trabalhar com o Centro de mensagens

O Centro de mensagens, na barra de ação, permite-lhe gerir notas pessoais, notas de outros utilizadores e notas sobre registos num só local. Por conseguinte, o Centro de mensagens promove uma comunicação e colaboração mais efetiva no Oracle CRM On Demand.

O Centro de mensagens pode conter:

- **Notas que criou para si.** Pode criar notas pessoais no Centro de mensagens. Isto é útil para registar ações às quais pretende dar seguimento ou para informações que pretende consultar mais tarde. Estas notas privadas são indicadas por um ícone que apresenta uma chave.
- **Notas sobre registos que subscreve.** Nos tipos de registo que suportam a funcionalidade de notas, é possível manter um controlo das conversações sobre um determinado registo, através da navegação para a página Detalhes e da subscrição de quaisquer notas adicionadas no registo. Em seguida, obterá uma cópia de todas estas notas no Centro de mensagens e pode responder para o registo do Centro de mensagens. Só recebe uma cópia das notas novas adicionadas para o registo; não recebe notas sobre outras alterações para o registo.
- **Notas enviadas por si a outros utilizadores.** Outro utilizador pode clicar no ícone de nota junto ao seu nome numa página na aplicação e enviar uma nota para si. As notas enviadas para si desta forma são indicadas através de um ícone mostrando duas pessoas.

O Centro de mensagens contém um ícone de nota (um pino) e o número de mensagens novas é apresentado junto ao ícone de nota.

Quando clica no ícone de nota no Centro de mensagens, é apresentada a lista de notas. Para cada nota, o nome do utilizador que criou a nota é apresentado, juntamente com o assunto ou com a primeira parte do texto da nota, se não existir assunto. É apresentada a data da nota ou, se esta for do dia de hoje, é apresentada a hora.

A partir da lista de notas, pode efetuar o seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver uma nota	Desloque-se para a nota pretendida. Se a nota estiver ligada a um registo para o qual está subscrito, pode pesquisar detalhadamente o registo a partir da ligação na nota.
Criar uma nova nota	Clique em Nova nota. Escreva um assunto na primeira linha, caso seja solicitado, escreva a nota e clique em Gravar. O assunto é opcional; se não fornecer um assunto, os primeiros caracteres do texto da nota são copiados para a linha do assunto.
Responder a uma nota	Desloque-se para a nota pretendida, clique em Responder e escreva a nota. Quando clicar em Gravar, a resposta é enviada para o Centro de mensagens do utilizador que enviou a nota para si. Se seleccionar Publicação, a resposta é publicada na página Detalhes relevante e é enviada para todos os utilizadores subscritos para o registo.
Eliminar uma nota	Desloque-se para baixo até à nota necessária e clique em Eliminar. Esta ação elimina a cópia da nota do Centro de mensagens, mas não elimina a nota real na página Detalhes do registo.
Ver detalhes do utilizador que enviou a nota	Desloque-se para baixo até à nota necessária e clique no nome de utilizador. A página Detalhes do utilizador é apresentada.

Pode incorporar o Centro de mensagens como um widget da Internet noutras aplicações. Para obter mais informações, consulte [Incorporar um widget do centro de mensagens \(na página 824\)](#).

Quando o Centro de mensagens é incorporado como um widget da Internet, pode clicar no botão Atualizar para atualizar o Centro de mensagens com as últimas mensagens do Oracle CRM On Demand.

Trabalhar com Análises e Painéis Incorporados

O seu administrador pode incorporar análises e painéis em vários locais no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, uma análise poderá aparecer numa applet da Web customizada na página Detalhe de um tipo-registo. Como outro exemplo, um painel poderá aparecer num separador Web customizado.

Dependendo das definições que o seu administrador seleccionar para uma análise incorporada, poderão estar disponíveis ligações que lhe permitem executar algumas ou todas as seguintes ações para a análise:

- Renovação dos dados na análise.
- Impressão da análise.
- Exportação (transferência) da análise.

Além disso, o seu administrador determina se pode utilizar quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise. Os parâmetros permitem-lhe especificar valores de filtro para a análise.

Quando visualiza um painel incorporado, pode executar as seguintes ações:

- Renovação dos dados em todas as análises no painel.

- Customize as páginas e subpáginas do painel e grave as suas customizações. Para obter informações sobre a customização de páginas do painel, consulte [Customizar Páginas do Painel em Runtime](#) (consultar [Customizar Páginas de Painéis no Runtime](#) na página 1157).

Pode aceder às funcionalidades de renovação e customização através do ícone Opções da Página no canto superior direito do painel incorporado.

Dependendo das opções de impressão e exportação especificadas para o painel, poderá também executar algumas ou todas as seguintes ações:

- Imprima uma página ou subpágina.
- Exporte o painel, uma página ou uma subpágina.

Pode aceder às opções de impressão e exportação através do ícone Opções da Página no canto superior direito do painel incorporado.

NOTA: As opções específicas que estão ativadas para impressão e exportação, tais como as opções PDF Imprimível e Exportar Página Atual, estão disponíveis nos submenus para as opções Imprimir e Exportar para Excel no menu Opções da Página. Se nenhuma das opções de impressão estiverem ativadas, o submenu para a opção Imprimir está vazio e não pode imprimir uma página ou subpágina. Do mesmo modo, se nenhuma das opções de exportação estiver ativada, o submenu para a opção Exportar para Excel está vazio e não pode exportar qualquer parte do painel.

Trabalhar com applets RSS Feed

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar applets RSS feed para subscrever conteúdo frequentemente atualizado no qual tem interesse, tal como entradas de blog, títulos de notícias ou podcasts. Este conteúdo pode, por exemplo, suplementar as informações do CRM com informações de novos fornecedores para os quais subscreveu. Poderá ter notícias do mercado geral apresentadas na página principal. Poderá ter notícias e informações específicas para os empregadores do cliente na página de detalhes Contactos.

O Oracle CRM On Demand tem um leitor de feeds integrado na aplicação, que agrega conteúdo de forma a que nunca tenha de deixar a aplicação. Por exemplo, em vez de ter de visitar outros Web sites para obter notícias do mercado, as informações são entregues no Oracle CRM On Demand. Além disso, para agregar conteúdo, o leitor de Feeds pode aceitar os parâmetros utilizador e campo de registo.

As applets RSS Feed são um tipo de applet da Internet personalizada, criadas pelo administrador da empresa, nas quais o URL para o RSS Feed é especificado. As applets RSS Feeds podem assim aparecer nos seguintes locais:

- A minha página principal
- Páginas principais do tipo de registo
- Páginas Detalhes do tipo de registo
- A barra de ação

Para obter mais informações sobre applets da Internet personalizada, consulte [Acerca de applets da Internet personalizada](#) na página 1357).

Tem de adicionar a applet à disposição da página principal, à disposição da página de detalhes ou à disposição da barra de ação, se ainda não aparecer na página ou na barra de ação.

O administrador da empresa pode especificar que uma applet RSS Feed é configurável. Se for este o caso, a ligação Configurar é apresentada com a applet e pode alterar o nome da applet e o URL associada à applet, de forma a que um RSS Feed diferente seja apresentado. Se uma applet RSS Feed não for configurável, a ligação Configurar não é apresentada.

NOTA: O administrador da empresa só tornará algumas applets RSS Feed configuráveis.

Se o administrador da empresa eliminar uma applet RSS Feed, as versões personalizadas da applet também são eliminadas da aplicação. Por exemplo, se um utilizador tiver uma applet para um Feed das notícias da CNN na sua página principal e outro utilizador tiver configurado a applet para um Feed das notícias da NBC na sua página principal, ambos os utilizadores perdem acesso ao Feed da applet se a applet RSS Feed original for eliminada.

Para configurar uma applet RSS Feed

- 1 Clique na ligação Configurar.
- 2 No campo Nome, escreva um nome apropriado para a applet.
- 3 No campo URL, edite o URL conforme necessário.
- 4 Clique em Gravar.

O Feed é atualizado com dados do URL configurado. Para mais informações sobre a normalização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da normalização de URLs \(na página 1408\)](#).

Nota: Pode clicar em [Utilizar predefinição](#) para regressar ao URL como definido pelo administrador da empresa.

Trabalhar com registos

Este tópico descreve os procedimentos comuns seguintes para trabalhar com os registos:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Localizar registos \(na página 80\)](#)
- [Pré-visualizar Registos \(na página 116\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Atualizar registos ligados a partir de registos principais \(na página 127\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#)
- [Exportar registos em listas \(na página 149\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 151\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)
- [Alterar o livro personalizado principal num registo \(na página 156\)](#)
- [Atualizar grupos de registos \(na página 156\)](#)
- [Agreggar registos \(na página 158\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 181\)](#)
- [Imprimir informações que aparecem em páginas \(na página 190\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1724\)](#)
- [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#)

Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo

O acesso do utilizador aos dados no Oracle CRM On Demand é determinado por alguns componentes de controlo de acesso que estão associados à função de utilizador no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **Privilégios.** É possível aceder a determinados dados de negócio ou dados administrativos se for concedido o privilégio para esses dados à função de utilizador. Por exemplo, se a função de utilizador tiver o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho, pode aceder a todos os dados de configuração do fluxo de trabalho.
- **Acesso ao tipo de registo e perfis de acesso.** Para aceder aos registos de um determinado tipo de registo, a função e os perfis de acesso do utilizador têm de ter as definições apropriadas, através da seguinte forma:
 - Para os tipos de registo de nível superior, o acesso ao tipo de registo tem de ser concedido à função de utilizador. Por exemplo, para aceder a qualquer registo de conta, tem de ser concedido o acesso ao tipo de registo Conta à função de utilizador.
 - O perfil de acesso tem de permitir o acesso ao tipo de registo. Os perfis de acesso também controlam as operações que pode efetuar nos dados aos quais pode aceder. Por exemplo, o perfil de acesso de proprietário pode conceder ao utilizador os direitos de edição para os registos de contas que pertencem ao utilizador e o perfil de acesso predefinido pode conceder ao utilizador os direitos só de leitura para os registos de contas visualizados pelo utilizador através do acesso partilhado mas que não pertencem ao utilizador.

NOTA: Os perfis de acesso também são utilizados em vários mecanismos de partilha de registos, os quais são explicados na seguinte secção.

Mecanismos de partilha de registos

Os utilizadores podem partilhar os registos através dos seguintes mecanismos de partilha de registos:

- **A hierarquia de supervisão da empresa.** Por exemplo, um gestor pode consultar os registos de um subordinado.
- **Delegação do utilizador.** Por exemplo, um utilizador pode delegar o acesso a outro utilizador que poderá não estar na mesma hierarquia de supervisão.
- **Afiliação no livro personalizado.** Por exemplo, é possível conceder o acesso a um grupo de utilizadores diferente para um conjunto de registos associados a um livro personalizado designado como *Negócios únicos*.
- **Afiliação da equipa.** Por exemplo, o proprietário de um registo da conta pode partilhar a conta com um conjunto de utilizador pretendido.
- **Afiliação no grupo.** Um *grupo* é uma equipa de utilizadores predefinida. Por exemplo, se um utilizador que seja um membro de um grupo tornar-se no proprietário de um registo do contacto, todos os outros membros do mesmo grupo também são adicionados à equipa de contacto. Para mais informações sobre grupos, consulte [Gestão de grupos \(na página 1558\)](#).

NOTA: A partilha de dados através de livros personalizados é o método mais eficaz de partilha de dados para grandes empresas em que os utilizadores partilham mais do que um milhão de registos.

Modos de propriedade do registo

Para a maior parte dos tipos de registo que suportam livros personalizados, o administrador da empresa pode configurar a propriedade do registo para o tipo de registo em modo de utilizador, modo de livro ou modo misto. Consoante as políticas da empresa e os modos de propriedade que foram configurados para os tipos de registo, o utilizador pode possuir diretamente os registos, aceder aos registos através de mecanismos de partilha de registos ou uma combinação de ambos. Os modos de propriedade do registo são os seguintes:

- **Modo de utilizador.** Quando um tipo de registo é configurado em modo de utilizador, cada registo desse tipo de registo tem de ter um proprietário atribuído. Um utilizador possui um registo quando o utilizador está

associado ao campo Proprietário do registo. Se o campo Livro estiver disponível na página de detalhes do registo, o campo Livro apresenta o livro do utilizador associado ao proprietário.

- **Modo de livro.** Quando um tipo de registo é configurado em modo de livro, os registos desse tipo de registo não têm proprietários atribuídos. Em vez disso, cada registo tem de ter um livro personalizado principal associado. A associação de um livro personalizado principal a um registo não significa que o livro personalizado possui o registo, uma vez que um livro personalizado é um mecanismo de partilha de registos. A associação de um livro personalizado principal a um registo indica apenas que o registo pertence principalmente a um livro personalizado e não pertence a qualquer utilizador em particular. O modo de livro é útil em relatórios em que pretende indicar que o registo pertence a um determinado livro personalizado de modo a que não seja contabilizado várias vezes se o registo também for partilhado com outros livros.
- **Modo misto.** Quando um tipo de registo é configurado em modo misto, é possível configurar um registo desse tipo em qualquer uma das seguintes formas:
 - O registo pode ser configurado sem um proprietário ou um livro personalizado principal associado.
 - O registo pode ter um proprietário atribuído.
 - O registo pode ter um livro personalizado principal associado.

Para os tipos de registo que não suportam livros personalizados mas necessitam de proprietário, só é suportado o modo de utilizador da propriedade do registo.

Em qualquer modo de propriedade do registo, um registo não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal associado. No entanto, em qualquer um dos modos de propriedade, o utilizador pode atribuir livros personalizados adicionais a um registo se o tipo de registo suportar livros personalizados.

Se o campo Livro existir numa página Detalhes do registo, o campo pode mostrar o nome de um livro de utilizador ou de um livro personalizado principal do registo ou o campo poderá estar em branco, da seguinte forma:

- Se o registo pertencer a um utilizador, o campo Livro mostra o nome do livro de utilizador para o proprietário do registo.
- Se o registo não pertencer a um utilizador, o campo Livro poderá mostrar um livro personalizado principal do registo ou o campo poderá estar em branco.

O administrador da empresa configura o modo de propriedade do registo tornando alguns campos obrigatórios para o tipo de registo. O administrador da empresa pode alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo. Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade do registo, consulte [Configurar modos de propriedade do registo \(na página 1544\)](#).

Valores predefinidos nos campos Proprietário e Livro

Quando um utilizador abre uma página Novo registo, os valores dos campos Proprietário e Livro são os seguintes:

- Se o tipo de registo for configurado no modo utilizador, o campo Proprietário é preenchido automaticamente com a designação alternativa do utilizador. O campo Livro, se existir, é preenchido automaticamente com o nome do livro do utilizador.
- Se o tipo de registo estiver configurado em modo misto, não será preenchido o campo Proprietário ou Livro.

NOTA: Os compromissos criados pelo utilizador através do calendário são uma exceção ao comportamento normal dos modos de propriedade do registo. Quando cria um compromisso através do calendário, o campo Proprietário é preenchido com o seu nome, independentemente do modo de propriedade do registo.

- Se o tipo de registo estiver configurado no modo de livro, acontece o seguinte:
 - O campo Proprietário no novo registo não será preenchido.
 - Para o campo Livro, o valor predefinido depende do livro predefinido que é especificado para o tipo de registo no registo do utilizador, da seguinte forma:
 - Se um livro personalizado for especificado como livro predefinido para o tipo de registo, o campo Livro no novo registo é preenchido automaticamente com o nome do livro predefinido especificado.

- Se um livro predefinido não for especificado para o tipo de registo, ou se um livro do utilizador ou o elemento Todos os livros for especificado como livro predefinido, o campo Livro não será preenchido no novo registo. Para informações sobre o elemento Todos os livros, consulte [Utilizar o Seletor de Livros \(na página 109\)](#).

NOTA: O campo Proprietário ou o campo Livro pode ser um campo obrigatório numa disposição da página, mesmo se o tipo de registo estiver configurado em modo misto. Se o campo Proprietário for obrigatório, o campo Proprietário está em branco por predefinição quando abre uma página Novo registo mas tem de seleccionar um proprietário do registo antes de guardá-lo. Quando selecciona um proprietário para o registo, o campo Livro mostra o nome do livro do utilizador do proprietário. Se o campo Livro for obrigatório na disposição da página, tem de seleccionar um livro personalizado principal antes de gravar o registo.

O que acontece quando é alterado o Modo de propriedade do registo de um tipo de registo?

Quando o modo de propriedade do registo de um tipo de registo é alterado de um modo para outro, acontece o seguinte:

- Quando cria um novo registo desse tipo de registo, é possível que seja pedido para seleccionar um proprietário para o registo ou para associar um livro principal ao novo registo, consoante o novo modo de propriedade.
- Se for o primeiro utilizador a atualizar um registo após a alteração do modo de propriedade, é possível que seja pedido para seleccionar um proprietário ou um livro principal para o registo antes de gravar as alterações, consoante o novo modo de propriedade. A tabela seguinte mostra o comportamento em cada circunstância.

Modo antigo	Novo modo	Comportamento
Modo de utilizador	Modo de livro	É pedido ao utilizador para seleccionar um livro personalizado principal no campo Livro.
Modo de utilizador	Modo misto	Pode seleccionar um proprietário no campo Proprietário ou um livro personalizado principal no campo Livro, mas não ambos.
Modo de livro	Modo de utilizador	É pedido ao utilizador para seleccionar um utilizador no campo Proprietário.
Modo de livro	Modo misto	Pode seleccionar um proprietário no campo Proprietário ou um livro personalizado principal no campo Livro, mas não ambos.
Modo misto	Modo de utilizador	É pedido ao utilizador para seleccionar um utilizador no campo Proprietário.

Modo antigo	Novo modo	Comportamento
Modo misto	Modo de livro	É pedido ao utilizador para seleccionar um livro personalizado principal no campo Livro.

Além disso, se o proprietário de um registo existente for removido do registo quando este for atualizado após o modo de propriedade do registo do tipo de registo ser alterado de modo de utilizador para outro modo, acontece o seguinte:

- Se o tipo de registo suportar equipas, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipa. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.

NOTA: Na aplicação standard, o proprietário anterior do registo não é retido como membro da equipa, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registo para que o proprietário anterior do registo seja retido como membro da equipa do registo. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registo para reter o proprietário anterior como membro da equipa, consulte [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) (consultar [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) na página 1443).

- Se uma atividade que teve anteriormente um proprietário for atualizada e o campo proprietário estiver limpo, a atividade já não é apresentada no calendário do anterior proprietário. No entanto, a atividade é apresentada nas listas das atividades relacionadas acedidas pelos utilizadores a partir das páginas Detalhes do registo. Qualquer utilizador, incluindo o anterior proprietário do registo, que tem acesso ao registo através da afiliação no livro vê a atividade na lista relacionada de atividades abertas ou concluídas, conforme adequado.

Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo

Na aplicação standard, a disposição de campo na página onde introduz as informações de um novo registo é a mesma que a disposição de campo na página Detalhes para o tipo de registo. No entanto, pode ver uma disposição diferente, dependendo da configuração da função do utilizador. A disposição que visualiza quando cria um registo é determinada pelas seguintes funcionalidades:

- Disposições personalizadas para páginas de novo registo.** O administrador pode criar uma disposição customizada utilizada especificamente para a página onde introduz as informações de um novo registo de determinado tipo de registo e, de seguida, atribuir essa disposição à sua função. Geralmente, uma disposição customizada para uma página de novo registo contém menos campos do que a disposição da página Detalhes do tipo de registo.

Além disso, o administrador pode especificar que a disposição customizada da página de novo registo é utilizada apenas quando cria um registo através da barra de Ação (ou do cabeçalho global, se utilizar um tema moderno). Se o administrador seleccionar esta opção na sua função, ocorre o seguinte:

- A disposição customizada da página de novo registo é utilizada sob a forma em que é aberta quando cria um registo através da barra de Ação.
- A disposição do campo da página Detalhes é utilizada na página de novo registo que abre quando cria um registo a partir de qualquer outra área no Oracle CRM On Demand, tal como quando abre uma página de novo registo ao clicar no botão Novo numa Página Principal, na página Lista ou na página Detalhes.

NOTA: Quando uma disposição customizada é utilizada para uma página de novo registo, está disponível na página uma ligação Avançado para lhe permitir mudar para a disposição integral da página de novo registo.

- **Disposições personalizadas.** Se o seu perfil de utilizador lhe permitir personalizar a disposição do campo nas páginas Detalhe do registo e se personalizar a disposição de campo da página Detalhes de um tipo de registo, a disposição de campo personalizada é também utilizada na página onde introduz informações sobre um novo registo, salvo se uma disposição customizada for atribuída à função da página de novo registo. Se uma disposição customizada for atribuída à sua função de utilizador para a página de novo registo, é utilizada a disposição customizada em vez da disposição personalizada. Está disponível na página uma ligação Avançado para lhe permitir mudar para a sua disposição personalizada da página. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da sua página, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 806).

NOTA: Não pode personalizar a disposição do campo de uma disposição customizada para uma página de novo registo.

Criar registos

Pode criar um registo a partir de diferentes áreas dentro da aplicação. A área a escolher depende do que pretenda fazer:

- Criar o registo numa janela de contexto que seja independente dos registos em que está a trabalhar. Esta ação não irá fazê-lo sair da área principal da aplicação.
- Criar o registo clicando no botão Novo da página principal, de lista ou de detalhes. Cada uma destas páginas abre o mesmo formulário que os outros métodos, mas muda o foco da sua página atual para a página de edição. Terá de utilizar a ligação Anterior para regressar à página em que está a trabalhar.
- Criar o registo para um tipo de registo diferente que seja automaticamente ligado ao registo em que está a trabalhar atualmente.

Também pode criar novos registos das seguintes formas:

- Através da importação de registos:
 - Utilizar o Assistente de importação para importar registos a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas externos se a função de utilizador tiver o privilégio Importação pessoal
 - Utilizar o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand
 - Utilizar os serviços Internet para sincronizar registos com outras aplicações

O tipo de registos que é possível importar depende dos privilégios atribuídos à função de utilizador. Para obter mais informações sobre como importar registos a partir de ficheiros CSV externos e outras origens externas, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1724\)](#).

- Através da conversão de registos da pista. Com base nas opções que selecionar na página Converter pista, é possível criar um ou mais do seguinte através da conversão de um registo da pista:
 - Um registo de conta
 - Um registo de contacto
 - Um registo de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter pistas, consulte [Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades \(na página 268\)](#).

- Através da conversão de registos de negócio. Com base nas opções que selecionar na página Converter registo de negócio, é possível criar um ou mais do seguinte através da conversão de um registo de negócio:
 - Um registo de conta
 - Um registo de contacto
 - Um registo de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter registos de negócio, consulte [Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades \(na página 480\)](#).

SUGESTÃO: Para evitar a duplicação de registos, pesquise o registo antes de criar um novo e consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

NOTA: Um asterisco (*) ao lado de um nome de campo indica que se trata de um campo obrigatório. Além disso, se uma disposição customizada for atribuída à sua função para a página de novo registo do tipo de registo, a página que abre quando cria um registo pode incluir menos campos do que os disponíveis na disposição completa da página para o tipo de registo. Se pretender introduzir informações para campos adicionais, pode abrir a página completa ao clicar na ligação Avançado na página de novo registo. A ligação Avançado está disponível na página de novo registo apenas se uma disposição customizada for atribuída à sua função para a página de novo registo do tipo de registo. Para mais informações sobre a disposição de campo em páginas de novo registo, consulte [Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo \(na página 54\)](#).

Para criar um registo utilizando a secção Criar

- 1 Na barra de ação, expanda a secção Criar se necessário.
- 2 Clique no tipo de registo que pretende criar.
- 3 No formulário Novo registo, preencha as informações de registo.
- 4 Grave o registo, clicando em Gravar ou em Gravar e Continuar:
 - Se clicar em Gravar, o Oracle CRM On Demand grava o novo registo e fecha o formulário do novo registo.
 - Se clicar em Gravar e Continuar, o Oracle CRM On Demand grava o novo registo e orienta o utilizador para a página Detalhe do novo registo de forma a que possa associar conteúdo adicional ao registo, por exemplo, notas e anexos.

Para criar um registo a partir da página principal, de lista ou de detalhes

- 1 A partir de qualquer destas páginas, clique no botão Novo na barra de título.
- 2 Na página Editar, preencha as informações de registo.
- 3 Grave o registo.

Para criar um registo que esteja ligado ao registo selecionado

- 1 Selecione o registo.

Para obter instruções sobre como selecionar um registo, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção adequada.
- 3 Na barra de título dessa secção, clique no botão Novo ou Adicionar.
- 4 Na página Editar, preencha as informações de registo.
- 5 Grave o registo.

Introduzir informações nos registos

Quando cria registos, pode introduzir informações diretamente nalguns campos ou selecionar valores de uma lista pendente. Para além disso, no caso de alguns campos, pode clicar num ícone à direita do campo para apresentar uma janela a partir da qual pode selecionar valores ou introduzir valores. Os ícones em que pode clicar são:

- **Ícone de telefone.** Permite introduzir os detalhes de um número de telefone.
- **Ícone de calendário.** Permite selecionar uma data.
- **Ícone de moeda.** Permite pesquisar e selecionar uma moeda.
- **Ícone de pesquisa (lupa).** Permite pesquisar e selecionar um ou vários registos que estarão associados ao registo que está a ser criado. O ícone de pesquisa também é utilizado para selecionar valores para campos da lista de escolha com seleção múltipla.

Acerca de campos da lista de escolha e grupos de valores da lista de escolha

Nos campos da lista de escolha, pode selecionar um valor a partir de uma lista de valores predefinida. Se a empresa utilizar grupos de valores da lista de escolha, a empresa pode limitar os valores disponíveis num campo da lista de escolha a um subconjunto de valores definidos para o campo em determinados casos. Para mais informações sobre os campos da lista de escolha e grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões \(na página 62\)](#).

Acerca das listas de escolha múltipla

Uma lista de escolha de seleção múltipla é uma lista de escolha a partir da qual é possível selecionar vários valores. Quando clica no ícone Pesquisa de uma lista de escolha de seleção múltipla, é apresentada uma janela sobreposta, que lhe permite selecionar os valores obrigatórios, movendo valores de uma lista Disponível para uma lista Selecionado. Pode deslocar um valor de uma lista para outra ao clicar duas vezes no valor ou ao selecionar o valor e utilizar as setas para a esquerda e direita para o deslocar. Também é possível ordenar os valores na lista Selecionado.

As listas de escolha múltipla são suportadas para os seguintes tipos de registo:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Objeto personalizado 01
- Objeto personalizado 02
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Pedido de assistência

Acerca dos números de telefone

Os campos de telefone têm um ícone de telefone junto a estes. Ao clicar no ícone abre o editor do telefone, onde pode efetuar o seguinte:

- Selecione o país do número de telefone.
- Introduza o indicativo.
- Introduza o número local.
- Introduza uma extensão se existir.

Quando grava o número de telefone, o Oracle CRM On Demand coloca o prefixo no número de telefone introduzido com o seguinte:

- Um símbolo de mais (+) para representar o código de acesso internacional para ligar para o país onde está localizado.

Por exemplo, se a Definição local no registo do utilizador for Inglês - Estados Unidos, o símbolo mais representa o código de acesso internacional 011. Se a Definição local no registo do utilizador for Francês - França, o símbolo mais representa o código de acesso internacional 00.

- O indicativo do país selecionado no número de telefone.

Por exemplo, se selecionar Espanha como o país do número de telefone, o Oracle CRM On Demand coloca o prefixo 34 no número de telefone, para além do símbolo mais.

SUGESTÃO: Se pretender determinar o indicativo de um país, poderá clicar no ícone de telefone, selecionar o país e gravar as informações. O indicativo do país é apresentado no campo Telefone.

A lista de países no editor do telefone inclui algumas dependências, territórios estrangeiros e regiões de estados soberanos. Por exemplo, a Ilha de Man é uma dependência da coroa britânica e Alanda é uma região da Finlândia. Uma dependência, um território estrangeiro ou uma região podem ter o mesmo código de país do estado soberano. Nestas situações, quando edita um número de telefone com esse código de país, o campo

País no editor do telefone mostra o nome do estado soberano, mesmo se a dependência, o território estrangeiro ou a região do estado soberano tiver sido escolhida quando o número foi originalmente introduzido.

Por exemplo, poderá seleccionar Alanda no campo País no editor do telefone quando introduzir, pela primeira vez, um número de telefone. O Oracle CRM On Demand cria automaticamente um prefixo para esse número de telefone com 358, para além do sinal de mais. Se clicar no ícone de telefone mais tarde para editar o número de telefone, a Finlândia aparece no campo País no editor do telefone.

Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional

O seu administrador pode configurar um campo de forma que seja de obrigatoriedade condicional, ou seja, o campo não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório se os dados noutros campos do registo cumprirem determinados critérios. Quando isto acontece, um asterisco vermelho (*) é apresentado ao lado do campo, que é agora um campo obrigatório, e se for apresentada a etiqueta do texto para o campo, é apresentada em texto vermelho. Se o campo estiver em branco, deve atualizá-lo antes de gravar o registo.

Para obter informações sobre algumas limitações aplicáveis ao editar campos de obrigatoriedade condicional, consulte [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional \(na página 1299\)](#).

Acerca da Conversão Automática de Texto em Ligações

Se a cadeia de texto que introduz num campo do tipo de campo Texto (Abreviado) ou Texto (Longo) iniciar com `http://` ou `https://`, o texto pode automaticamente ser convertido numa ligação depois de o valor do campo ser gravado. A caixa de seleção Converter Valores do Texto URL em Ligações no perfil da empresa determina o comportamento desse texto nestes campos, da seguinte maneira:

- Se a caixa de seleção estiver seleccionada no perfil da empresa, o texto é automaticamente convertido numa ligação depois de o valor do campo ser gravado.
- Se a caixa de seleção não estiver seleccionada, o texto não será convertido numa ligação.

Acerca de campos de morada

Relativamente às moradas, a aplicação apresenta diferentes campos para receber informações específicas do país. Por exemplo, se seleccionar Japão como o país de uma morada para faturação de uma conta, os outros campos de morada mudam para os campos necessários para as moradas japonesas, tais como Chome, Ku e Shi/Gun.

Em geral, as moradas são armazenadas com o tipo de registo específico. No entanto, algumas moradas são transitadas quando liga um registo a outro. Por exemplo, se introduzir uma morada de expedição e faturação para uma conta, a morada de faturação irá aparecer na página Detalhe do contacto quando ligar a conta ao contacto.

Se o administrador da sua empresa tiver adicionado a secção Moradas à sua aplicação, poderá controlar outras moradas para esses registos como contas e contactos. Quando controla moradas para contactos, a morada principal é sempre aquela que tiver introduzido na secção Morada alternativa.

Suportar Formatação de HTML

Consoante a configuração da sua empresa, pode ser suportada a formatação de HTML em determinados campos, incluindo o campo Descrição em muitos tipos de registo. Para mais informações, consulte [Acerca do Editor de HTML \(na página 67\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca dos Campos Concatenados \(na página 59\)](#)
- [Acerca dos Campos Apresentados como Imagens \(na página 61\)](#)
- [Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões \(na página 62\)](#)
- [Acerca de Campos Mascaráveis \(na página 65\)](#)
- [Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico \(na página 66\)](#)

- [Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo \(na página 54\)](#)

Acerca dos Campos Concatenados

Um *campo concatenado* consiste num campo que pode apresentar os valores de vários campos e que também pode apresentar texto adicional. O administrador pode configurar campos concatenados para a maioria dos tipos de registo. Por exemplo, o administrador pode configurar um campo concatenado chamado Perfil no tipo de registo Contacto para mostrar o valor do campo Título da Função e o campo Idade no seguinte formato:

Título da Função, com *Idade* anos de idade

O administrador pode adicionar o campo à disposição da página Detalhes para o tipo de registo Contacto. Se o título da função de um contacto for Gestor e o contacto tiver 41 anos de idade, o campo concatenado Perfil para o contacto mostrará o seguinte:

Gestor, com 41 anos de idade

Se tiver a permissão necessária para editar os campos que aparecem num campo concatenado, poderá editar os campos através do campo concatenado. No exemplo anteriormente descrito, pode alterar o título da função do contacto, editando o campo concatenado, mas não poderá alterar a idade do contacto. A idade do contacto é calculada a partir da data de nascimento no registo do contacto e o campo Idade não é um campo editável.

Os campos concatenados podem aparecer nas páginas Detalhes do registo e nas páginas Edição, nas páginas Lista e nas secções de informações relacionadas. No entanto, não pode utilizar os campos concatenados como campos de pesquisa ou como campos de filtro para listas. Dependendo de como a função do utilizador é configurada, pode ser capaz de utilizar os campos nos campos concatenados como campos de pesquisa e como campos de filtro para listas.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Considerações Durante a Edição de Campos num Campo Concatenado \(na página 59\)](#)
- [Edição de Campos num Campo Concatenado \(na página 60\)](#)
- [Acerca da pesquisa direcionada \(consultar \[Acerca da procura direcionada\]\(#\) na página 80\)](#)
- [Utilizar Pesquisa Avançada \(na página 94\)](#)
- [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#)

Considerações Durante a Edição de Campos num Campo Concatenado

As considerações seguintes aplicam-se quando edita os campos num campo concatenado:

- Se o administrador especificar um campo como só de leitura para o tipo de registo ou na disposição da página Detalhes, não poderá editar esse campo num campo concatenado.
- Se o administrador especificar que é um campo obrigatório, esse campo deverá ter um valor quando fizer parte de um campo concatenado.
- Quaisquer regras de validação do campo que se aplicam a um campo continuam a aplicar-se ao campo quando fizer parte de um campo concatenado.
- Se a atualização de um campo num campo concatenado falhar as regras de validação do campo, nenhuma das alterações nos campos será gravada. Por outras palavras, todas as alterações na janela de edição são gravadas ou nenhuma das mesmas será gravada.
- Quando edita um campo concatenado numa página Editar registo, as alterações não serão gravadas quando clicar em Gravar para fechar a janela de edição para o campo concatenado. As alterações aos campos no campo concatenado são gravadas quando grava o registo.
- Se um campo concatenado incluir um campo que lhe permita associar um registo ao registo com o qual está a trabalhar, e se as associações inteligentes estiverem ativadas, a funcionalidade de associação inteligente é

suportada no campo concatenado. Para obter informações sobre associações inteligentes, consulte [Acerca de Associações Inteligentes e da Funcionalidade de Resolução Automática \(na página 109\)](#).

- Não pode editar qualquer texto adicional que o administrador especifica num campo concatenado.

Acerca de Campos de Morada nos Campos Concatenados

O administrador pode incluir campos a partir de moradas num campo concatenado. Quando editar um campo concatenado que inclui um campo a partir de uma morada, aplicam-se as seguintes considerações:

- Se um campo de morada num campo concatenado for de uma morada partilhada num registo de parceiro, conta, contacto ou concessionário, não pode editar os campos na morada. Em vez disso, pode seleccionar uma morada diferente.
- Se o campo for de uma morada que não seja uma morada partilhada, são aplicadas as seguintes considerações:
 - Pode editar todos os campos no âmbito da morada.
Por exemplo, se o campo Faturação - Cidade estiver incluído num campo concatenado, pode editar todos os campos no âmbito do modelo de morada para faturação para o país relevante. Se o campo concatenado incluir também um campo a partir de outra morada, tal como o campo Localidade de Expedição a partir da morada para expedição, pode também editar todos os campos no âmbito do modelo para essa morada para o país relevante.
 - Se seleccionar um país diferente para a morada, as etiquetas dos outros campos no âmbito do modelo de morada alteram em conformidade.

NOTA: Se o campo concatenado incluir um campo de morada que não faça parte do modelo de morada para o país na morada no registo, o campo fica em branco no âmbito do campo concatenado. Neste caso, quando editar o campo concatenado, pode editar os campos que compõem o modelo de morada para a morada no registo. No entanto, não pode editar o campo que faz parte do campo concatenado a menos que altere o país na morada e no modelo de morada para o novo país incluir o campo.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca dos Campos Concatenados \(na página 59\)](#)
- [Edição de Campos num Campo Concatenado \(na página 60\)](#)

Edição de Campos num Campo Concatenado

Este tópico descreve como editar os campos num campo concatenado.

Para editar os campos num campo concatenado utilizando a funcionalidade de edição incorporada

- 1 Clique no campo concatenado para abrir a janela de edição.
- 2 Na janela Editar, edite os campos individuais que aparecem no campo concatenado.
- 3 Grave as alterações.

Editar os Campos num Campo Concatenado numa Página Editar Registo

O procedimento seguinte descreve como editar os campos num campo concatenado numa página Editar registo.

Para editar os campos num campo concatenado numa página Editar registo

- 1 Clique no ícone de edição (lápiz) para que o campo concatenado abra a janela de edição.
- 2 Na janela Editar, edite os campos individuais que aparecem no campo concatenado.
- 3 Grave as alterações.
- 4 Quando concluir a edição do registo, grave as alterações.

NOTA: Quando edita um campo concatenado numa página Editar registo, as alterações não serão gravadas quando clicar em Gravar para fechar a janela de edição para o campo concatenado. As alterações aos campos no campo concatenado são gravadas quando grava o registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Considerações Durante a Edição de Campos num Campo Concatenado \(na página 59\)](#)
- [Acerca dos Campos Concatenados \(na página 59\)](#)

Acerca dos Campos Apresentados como Imagens

Nos tipos de campo seguintes, o valor do campo é apresentado como uma imagem e armazenado como um número inteiro:

- **Campos inteiros de classificação de estrelas.** Num campo inteiros de classificação de estrelas, o valor do campo é apresentado como uma imagem de cinco estrelas. A empresa pode utilizar os campos de classificação de estrelas de várias maneiras para satisfazer as necessidades da empresa. Por exemplo, a empresa pode utilizar um campo de classificação de estrelas nos registos de oportunidade para indicar o valor estimado das oportunidades. Num campo de classificação de estrelas, pode seleccionar as estrelas para aumentar a classificação e anular a seleção das estrelas para reduzir a classificação. Se não for seleccionada nenhuma estrela, não será aplicada nenhuma classificação. Uma estrela seleccionada diz respeito a uma classificação inferior e cinco estrelas seleccionadas dizem respeito à classificação superior.

O valor do campo é armazenado como um número inteiro, da seguinte forma:

- Quando não for seleccionada uma estrela, o campo será nulo, ou seja, não terá um valor armazenado.
- Quando for seleccionada uma estrela, o valor armazenado será 1. Quando forem seleccionadas duas estrelas, o valor armazenado será 2, etc.

SUGESTÃO: Se for definida uma classificação de estrelas e pretender limpar a classificação de estrelas de modo a que o campo tenha um valor nulo, edite o campo e clique imediatamente à esquerda da primeira estrela no campo de classificação para limpar a classificação.

- **Campos inteiros do semáforo.** Num campo inteiro do semáforo, o valor do campo é apresentado como um semáforo horizontal. Quando selecciona a primeira luz é vermelha, quando selecciona a segunda luz é âmbar e quando selecciona a terceira luz é verde. A empresa pode utilizar os campos do semáforo de várias maneiras para satisfazer as necessidades da empresa. Por exemplo, a empresa pode utilizar um campo do semáforo nos registos da tarefa para indicar o quão próxima a data limite está da tarefa, da seguinte forma:
 - Um estado verde pode indicar que a data limite se encontra a cinco ou mais dias de hoje.
 - Um estado âmbar pode indicar que a data limite tem menos cinco dias a partir de hoje.
 - Um estado vermelho pode indicar que a data limite se encontra no passado, ou seja, a tarefa encontra-se em atraso.

No máximo, só uma das luzes num campo do semáforo pode ser seleccionada a qualquer momento e o campo não ter qualquer luz seleccionada.

O valor do campo é armazenado como um número inteiro, da seguinte forma:

- Quando não for seleccionada uma luz, o campo será nulo, ou seja, não terá um valor armazenado.
- Quando for seleccionada a luz vermelha, o valor armazenado será zero (0).
- Quando for seleccionada a luz âmbar, o valor armazenado será 1.
- Quando for seleccionada a luz verde, o valor armazenado será 2.

SUGESTÃO: Se for seleccionada uma luz e pretender redefinir o campo de modo a que nenhuma luz seja seleccionada e o campo tenha um valor nulo, edite o campo e clique na luz que está atualmente seleccionada. Em seguida, a seleção da luz é anulada e o campo tem um valor nulo.

Acerca dos Campos de Classificação de Estrelas e do Semáforo nos Critérios de Pesquisa e Lista

Pode utilizar campos de classificação de estrelas e do semáforo como campos de filtro para listas e o administrador também pode adicionar estes campos à disposição da pesquisa para o tipo de registo. No entanto, para especificar o valor que pretende pesquisar, deverá introduzir o valor inteiro do campo. Por exemplo, se pretender localizar registos que não estão classificados, utilize a condição É NULO no campo de classificação para pesquisar os registos. Se pretender localizar registos que têm uma definição verde num campo do semáforo, pesquise registos em que o valor no campo do semáforo seja igual a 2.

Acerca da Edição de Campos de Classificação de Estrelas e do Semáforo

Pode editar campos de classificação de estrelas e do semáforo nas páginas Editar registo e também pode editá-los nas páginas Detalhes do registo e nas páginas Lista. Se um campo de classificação de estrelas for incluído nas colunas apresentadas numa lista, a imagem da estrela aparece no campo para um registo se, pelo menos, uma estrela for selecionada no campo nesse registo. No entanto, se não for selecionada nenhuma estrela no campo, a imagem não aparecerá no campo na lista, mas pode atualizar o campo incorporado na página Lista para selecionar as estrelas.

Da mesma forma, se um campo do semáforo for incluído nas colunas apresentadas numa lista, a imagem do semáforo aparece no campo para um registo se, pelo menos, uma luz for selecionada no campo nesse registo. No entanto, se não for selecionada nenhuma luz no campo, a imagem não aparecerá no campo na lista, mas pode atualizar o campo incorporado na página Lista para selecionar uma luz.

Tipos de Registo que Suportam Campos de Classificação de Estrelas e do Semáforo

Os tipos de registo seguintes suportam campos de classificação de estrelas e do semáforo:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Pista
- Oportunidade
- Solução

NOTA: Os campos de classificação de estrelas e do semáforo são suportados por várias linguagens de programação da aplicação (API) que podem ser utilizadas com Oracle CRM On Demand.

Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões

Para muitos tipos de registo, a empresa pode limitar os valores disponíveis num campo da lista de escolha a um subconjunto de valores definidos para o campo. Para limitar as seleções nos campos da lista de escolha, o administrador configura os grupos de valores da lista de escolha e liga os valores nos campos da lista de escolha aos grupos de valores da lista de escolha. Os grupos de valores da lista de escolha podem controlar um ou mais campos da lista de escolha num ou mais tipos de registo. O administrador pode adicionar o campo Grupo de valores da lista de escolha à disposição da página para um tipo de registo. Este campo permite ao utilizador selecionar um grupo de valores da lista de escolha. Assim, em qualquer campo da lista de escolha controlado pelo grupo de valores da lista de escolha selecionado no registo, apenas os valores ligados ao grupo de valores da lista de escolha são apresentados na lista de escolha.

Por exemplo, suponhamos que a empresa tem três call centers que utilizam o Oracle CRM On Demand. Dependendo da localização de um call center e dos produtos aos quais o call center presta assistência, alguns dos valores num número de campos da lista de escolha em pedidos de assistência não são válidos para os utilizadores nos vários call centers. Para ajudar os utilizadores a selecionar valores apropriados para o call center, o administrador configura os três grupos de valores da lista de escolha; ou seja, um grupo de valores da lista de escolha para cada call center. Em seguida, o administrador liga um subconjunto dos valores para cada um dos campos da lista de escolha relevantes a cada um dos grupos de valores da lista de escolha e adiciona o campo Grupo de valores da lista de escolha à disposição da página para o tipo de registo Pedido de assistência. Quando um utilizador num call center cria um pedido de assistência, o utilizador pode selecionar o grupo de

valores da lista de escolha adequado para esse call center no campo Grupo de valores da lista de escolha no pedido de assistência. Em seguida, as escolhas nos campos da lista de escolha no registo são limitadas aos valores apropriados para o call center.

Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha

Se a empresa utilizar o tipo de registo Divisão para organizar os utilizadores em subgrupos para objetivos da atividade, cada registo de utilizador pode ser associado a uma ou mais divisões, uma das quais é especificada como a divisão principal. Cada divisão pode ser associada a um grupo de valores da lista de escolha. Nessa configuração, pode criar um registo, o registo é automaticamente associado à divisão principal e ao grupo de valores da lista de escolha associado à divisão. Para obter uma lista dos tipos de registo na qual as divisões e os grupos de valores da lista de escolha podem ser utilizados, consulte [Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha \(na página 1417\)](#).

NOTA: O administrador pode configurar as divisões e os grupos de valores da lista de escolha para satisfazer as necessidades empresariais da empresa. O administrador pode também atribuir o nome ao tipo de registo Divisão e pode atribuir o nome aos campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha em qualquer tipo de registo em que os campos estão disponíveis.

Configuração de divisões e grupos de valores da lista de escolha

Se a empresa utilizar grupos de valores da lista de escolha, a configuração seguinte é aplicada:

- O administrador configura os grupos de valores da lista de escolha.
- O administrador liga os valores da lista de escolha para vários campos aos grupos de valores da lista de escolha.
- O administrador adiciona o campo Grupo de valores da lista de escolha às disposições de páginas atribuídas à função do utilizador para determinados tipos de registo.

Se a empresa utilizar também o tipo de registo Divisão, a configuração seguinte também se aplica:

- O administrador especifica que utilizadores são associados a cada divisão.
- O administrador especifica que grupo de valores da lista de escolha, se existir, é associado a cada divisão.
- O administrador pode adicionar o campo Divisão às disposições de páginas atribuídas à função do utilizador para determinados tipos de registo.

Comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha ao criar e editar registos

Se a empresa utilizar grupos de valores da lista de escolha e divisões, o comportamento visível ao criar e editar registos é o seguinte:

- Se um registo de utilizador for associado a uma ou mais divisões, ao criar um registo, acontece o seguinte:
 - O campo Divisão no registo é automaticamente preenchido com o nome da divisão principal.
 - Se um grupo de valores da lista de escolha for associado à divisão principal, o campo Grupo de valores da lista de escolha é automaticamente preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para essa divisão. Se nenhum grupo de valores da lista de escolha for associado à divisão principal, o campo Grupo de valores da lista de escolha não é automaticamente preenchido.
- Pode alterar ou limpar o valor do campo Divisão num novo registo desse tipo antes de gravar o novo registo. Também pode alterar ou limpar o valor do campo Divisão num registo existente, desde que tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registo. Depois de alterar o valor do campo Divisão, o valor do campo Grupo de valores da lista de escolha no registo também poderá ser alterado automaticamente, da seguinte forma:
 - Se o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão for o mesmo que o grupo de valores da lista de escolha atribuído à divisão anterior, o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha não é alterado.
 - Se o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão for o grupo de valores da lista de escolha atribuído à divisão anterior, o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha é alterado para o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão.

- Se o utilizador limpar o valor do campo Divisão, o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha é automaticamente limpo.

NOTA: O administrador pode configurar o campo Divisão como um campo só de leitura, nesse caso não pode alterar ou limpar o valor do campo.

- Pode alterar ou limpar o valor do campo Grupo de valores da lista de escolha num novo registo desse tipo antes de gravar o novo registo. Também pode alterar ou limpar o valor do campo Grupo de valores da lista de escolha num registo existente, desde que tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registo. A divisão no registo não é automaticamente alterada quando altera ou limpa o campo Grupo de valores da lista de escolha.

NOTA: O administrador pode configurar o campo Grupo de valores da lista de escolha como um campo só de leitura. Neste caso, não pode alterar ou limpar o valor no campo.

Se o proprietário de um registo é alterado depois de um valor no campo Divisão no registo ser gravado, os valores no campo Divisão e nos campos Grupo de valores da lista de escolha não são automaticamente alterados mesmo que o novo proprietário não esteja associado à divisão no registo.

O que acontece quando o grupo de valores da lista de escolha num registo é alterado

Quando o grupo de valores da lista de escolha num registo for alterado porque selecionou uma nova divisão associada a um grupo de valores da lista de escolha ou porque selecionou um novo grupo de valores da lista de escolha, quaisquer valores previamente selecionados nos campos da lista de escolha controlados pelo antigo ou pelo novo grupo de valores da lista de escolha permanecem inalterados, mesmo que o valor selecionado nesse campo não esteja ligado ao novo grupo de valores da lista de escolha. Nestes casos, não é pedido ao utilizador para atualizar os campos de valores da lista de escolha quando atualiza outros campos no registo. No entanto, a próxima vez que editar um campo da lista de escolha no registo, acontece o seguinte:

- Se o campo da lista de escolha for controlado pelo novo grupo de valores da lista de escolha, apenas os valores ligados ao novo grupo de valores da lista de escolha estão disponíveis para seleção. Pode selecionar um novo valor para o campo ou cancelar a operação de edição para reter o valor existente.
- Se o campo da lista de escolha for controlado pelo antigo grupo de valores da lista de escolha, mas não for controlado pelo novo grupo de valores da lista de escolha, todos os valores estarão disponíveis para seleção.

Acerca de grupos de valores da lista de escolha, divisões e edição incorporada

Não é possível utilizar a funcionalidade de edição incorporada para editar o campo Grupo de valores da lista de escolha ou o campo Divisão diretamente num registo numa página Detalhes do registo ou numa página Lista de registos. Para editar estes campos, tem de abrir a página Editar no registo.

Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em pesquisas e filtros de lista

As considerações seguintes aplicam-se a pesquisas e a filtros de lista:

- O administrador pode adicionar o campo Divisão ou o campo Grupo de valores da lista de escolha ou ambos aos campos de pesquisa na barra de ação para tipos de registo que suportam divisões. Pode assim pesquisar registos selecionando uma divisão ou um grupo de valores da lista de escolha.
- Se o campo Divisão estiver disponível como um campo de pesquisa ou filtro da lista, pode selecionar qualquer divisão como parte dos critérios da pesquisa ou filtro da lista. O utilizador não está limitado a selecionar apenas as divisões às quais está associado. De igual modo, se o campo Utilizador também estiver disponível como um campo de pesquisa ou filtro da lista e se selecionar um utilizador como parte dos critérios, o utilizador não está limitado a selecionar apenas as divisões associados a esse utilizador.
- Se selecionar uma divisão como parte dos critérios de uma pesquisa ou filtro da lista, o grupo de valores da lista de escolha para essa divisão não é automaticamente selecionado como parte dos critérios, mesmo que o campo Grupo de valores da lista de escolha seja um dos campos de pesquisa para o tipo de registo.
- Se utilizar um campo da lista de escolha controlado por grupos de valores da lista de escolha como parte dos critérios de uma pesquisa ou filtro da lista, pode selecionar qualquer um dos valores no campo da lista de escolha como um filtro da pesquisa ou lista. Os valores disponíveis no campo da lista de escolha não são

limitados aos valores ligados a um grupo de valores da lista de escolha específico, mesmo que o utilizador selecione um grupo de valores da lista de escolha como parte dos critérios.

- Não é possível pesquisar registos da divisão ou registos do grupo de valores da lista de escolha.

O que acontece se as divisões forem agregadas ou eliminadas

O administrador pode eliminar uma divisão ou agregar duas ou mais divisões numa só. Para obter informações sobre o que acontece quando as divisões são agregadas ou eliminadas, consulte [Acerca da agregação e eliminação de divisões \(na página 1249\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações adicionais:

- [Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1250\)](#)

Acerca de Campos Mascaráveis

Um campo mascarável é um campo no qual alguns dos dados podem ser ocultados da vista de alguns utilizadores. No Oracle CRM On Demand, o seu administrador pode configurar alguns campos mascaráveis customizados para determinados tipos de registo. A sua função de utilizador determina o comportamento que vê para estes campos mascaráveis customizados, da seguinte forma:

- Se a sua função de utilizador não incluir o privilégio Visualizar Dados Mascarados:
 - Em todos os locais onde um campo mascarável for apresentado, tais como as páginas Editar, Detalhe e Lista do registo, apenas os últimos quatro caracteres no campo não estão mascarados. Todos os outros caracteres no campo são representados pelos caracteres XXXX.
Por exemplo, se o campo contiver o valor 102030456789, poderá ver o seguinte:
XXXX6789
No entanto, pode atualizar o campo mascarável. Após atualizar o campo, todos menos os últimos quatro caracteres do valor permanecem mascarados.

NOTA: Se um valor predefinido for atribuído a um campo mascarável, o valor predefinido completo é apresentado no campo quando criar um novo registo, mesmo se a função de utilizador não incluir o privilégio Visualizar Dados Mascarados.
- Não pode utilizar um campo mascarável como critério para pesquisar registos ou filtrar listas. Os campos mascaráveis não estão disponíveis na secção Pesquisar da barra Ação, na página Pesquisa Avançada e noutras áreas em que pode pesquisar registos e filtrar listas. Se tentar abrir uma lista que inclua um campo mascarável como um critério de pesquisa ou utilizar um campo mascarável para filtrar uma lista, é apresentada uma mensagem de erro.
- Não pode utilizar um campo mascarável para ordenar uma lista, mesmo que o campo seja apresentado na lista. Se tentar utilizar um campo mascarável para ordenar uma lista, é apresentada uma mensagem de erro.
- Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Visualizar Dados Mascarados, os campos mascaráveis estão disponíveis para sua visualização, atualização e utilização nas pesquisas e listas da mesma forma que qualquer outro campo de texto.

NOTA: O administrador pode configurar um campo mascarável como só de leitura para o tipo de registo ou para uma disposição da página. Se um campo mascarável for configurado como só de leitura para o tipo de registo ou para a disposição da página que é atribuída à função para o tipo de registo, o utilizador não pode atualizar o campo. Este é o caso para todos os utilizadores, independentemente de se a função de utilizador inclui o privilégio Visualizar Dados Mascarados.

Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico

Na aplicação do Oracle CRM On Demand standard, pode utilizar os seguintes caracteres nos campos de endereços de correio eletrónico:

- Letras maiúsculas e minúsculas.
- Os dígitos de 0 a 9.

Também pode utilizar os seguintes caracteres especiais, mas apenas na parte local do endereço de correio eletrónico:

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

Além disso, pode utilizar o carácter ponto final (.) nos endereços de correio eletrónico, mas não pode utilizar pontos finais consecutivos. Por exemplo, o que se segue não é válido:

- ex..emplo@riqhtequip
- exemplo@riqhtequip..com

Se o seu administrador selecionar a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico no perfil da empresa, pode utilizar a maior parte dos caracteres Unicode (UTF-8), incluindo letras acentuadas, no endereço no campo Correio Eletrónico apenas nos tipos de registo Contacto e Pista. Pode utilizar os caracteres Unicode (UTF-8) nas partes do local e do domínio destes endereços de correio eletrónico, apesar dos pontos finais consecutivos ainda não serem permitidos. Além disso, os seguintes caracteres não são permitidos, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico esteja selecionada no perfil da empresa:

, () [] ; ; " < >

As seguintes considerações aplicam-se quando utilizar endereços de correio eletrónico que incluem caracteres especiais que não são suportados na aplicação do Oracle CRM On Demand standard:

- Quando clicar numa ligação de endereço de correio eletrónico no Oracle CRM On Demand para enviar uma mensagem de correio eletrónico, a mensagem de correio eletrónico abre-se no seu cliente de correio eletrónico predefinido. O seu cliente de correio eletrónico determina se a mensagem de correio eletrónico pode ser enviada para o endereço. De forma semelhante, quando clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico na página Detalhe do Compromisso para enviar uma mensagem para os contactos no compromisso, o seu cliente de correio eletrónico determina se a mensagem de correio eletrónico pode ser enviada para os endereços dos contactos.
- As seguintes aplicações não suportam o conjunto completo de caracteres Unicode (UTF-8) nos endereços de correio eletrónico:
 - 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

Estas aplicações suportam o conjunto de caracteres que são suportados para utilização na aplicação do Oracle CRM On Demand standard. Quaisquer endereços de correio eletrónico que incluam outros caracteres especiais podem não ser reconhecidos ou apresentados corretamente nestas aplicações.

- Nas ações Enviar Mensagem de Correio Eletrónico do fluxo de trabalho, se uma expressão no campo Para da ação do fluxo de trabalho devolver um endereço de correio eletrónico que contenha qualquer carácter não suportado para utilização em endereços de correio eletrónico na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand não pode enviar mensagens de correio eletrónico para esse endereço, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico esteja selecionada no perfil da empresa.

Para mais informações sobre os formatos de endereço de correio eletrónico que são considerados válidos e inválidos, consulte [Diretrizes sobre Tipos de Campo para Importação de Dados \(na página 1766\)](#).

Acerca do Editor de HTML

Consoante a definição na caixa de seleção Ativar Formatação de HTML no perfil da empresa, a formatação de HTML poderá estar disponível em determinados campos. Se a caixa de seleção Ativar Formatação de HTML no perfil da empresa estiver marcada, a formatação de HTML é suportada em campos do tipo de campo Nota, incluindo campos customizados desse tipo. Em muitos tipos de registo, o campo Descrição é um campo Nota. Os tipos de registo que têm um ou mais campos do tipo de campo Nota são:

- Conta
- Acreditação
- Pedido de acreditação
- Atividade
- Produto bloqueado
- Campanha
- Certificação
- Pedido de certificação
- Participação
- Objetos Customizados de 01 a 40
- Contacto
- Inscrição no curso
- Danos
- Registo do negócio
- Exame
- Registo do exame
- Conta financeira
- Plano financeiro
- Produto financeiro
- Fundo
- Agregado familiar
- Propriedade do seguro
- Parte envolvida
- Pistas
- Pedido de FDM
- Notas (para notas que são criadas a partir da secção de informações relacionadas Notas nos tipos de registos principais apenas)
- Oportunidade
- Ordem
- Parceiro
- Tipo de parceiro
- Paciente
- Lista de Preços
- Artigo da lista de preços
- Cotação
- Pedido de amostras
- Pedido de assistência
- Assinatura
- Solução
- Pedidos de PA

- Produto de Preço Especial
- Pedido de cálculo de preços especial

A caixa de seleção Ativar Formatação de HTML no perfil da empresa está desmarcada por predefinição na aplicação standard. Se o seu administrador marcar a caixa de seleção Ativar Formatação de HTML, ocorre o seguinte:

- Um editor de HTML está disponível para campos suportados quando cria ou edita registos onde os campos estão disponíveis e a formatação de HTML é aplicada quando visualiza os registos.

NOTA: Deve utilizar a barra de ferramentas no editor de HTML para aplicar formatação de HTML ao texto no campo. Os identificadores que são introduzidos como texto no editor de HTML não são interpretados como identificadores de HTML.

- Quando exporta registos do Oracle CRM On Demand, os identificadores de qualquer formatação de HTML que tenha sido aplicada através do editor de HTML são exportadas com o texto.
- Quando importa registos, quaisquer identificadores de HTML suportados nos campos suportados são importados e aplicados quando os registos são visualizados na interface do utilizador. Quaisquer identificadores de HTML são retirados antes de gravar os registos importados.
- Qualquer texto que os utilizadores introduzirem num campo que suporte formatação de HTML antes de marcar a caixa de seleção Ativar Editor de HTML no perfil da empresa é tratado como texto não formatado, mesmo que o texto contenha identificadores de HTML. No entanto, depois de selecionar a caixa de seleção Ativar Editor no perfil da empresa, da próxima vez o campo é atualizado ou o registo é editado na página de edição de registo, qualquer formatação de HTML suportada é aplicada ao campo e se existir mais de um campo a suportar a formatação de HTML na página Detalhe ou Editar do registo, quaisquer identificadores de HTML suportados nesses campos são também aplicados ao mesmo tempo.

NOTA: Se o campo for editado de forma incorporada depois de selecionada a caixa de seleção Ativar Editor no perfil da empresa, mas se não for efetuada nenhuma alteração no campo, o texto existente no campo permanece como texto simples.

NOTA: Os mesmos elementos e atributos que são suportados para HTML nas mensagens de correio eletrónico do fluxo de trabalho são suportados nos campos onde a formatação de HTML é suportada. Para uma lista de elementos e atributos suportados, consulte [Código de HTML em Campos de Nota e Mensagens de Correio Eletrónico de Fluxo de Trabalho](#) (consultar [Código HTML nos Campos de Nota e Mensagens de Correio Eletrónico do Fluxo de Trabalho](#) na página 69).

Se a caixa de seleção Ativar Formatação de HTML no perfil da empresa estiver selecionada, ocorre o seguinte:

- O editor de HTML não está disponível nos campos do tipo de campo Nota.
- Se importar registos que contêm identificadores de HTML em campos do tipo de campo Nota, os identificadores não são retirados e são apresentados como texto não formatado quando os registos são visualizados na interface de utilizador.

Se o seu administrador marcar a caixa de seleção Ativar Formatação de HTML e mais tarde desmarcar a mesma, todo o texto e os identificadores para qualquer formatação de HTML aplicada nos campos onde a formatação de HTML é suportada são apresentados como texto não formatado.

Centro de mensagens

O Centro de Mensagens não suporta formatação de HTML. O editor de HTML não está disponível para as notas que criar no Centro de Mensagens ou clicando no ícone da nota na parte superior direita de uma página de detalhes de registo, mesmo que a caixa de seleção Ativar Formatação de HTML esteja marcada no perfil da empresa. Uma nota com identificadores de HTML é apresentada como texto simples não formatado no Centro de Mensagens.

Código HTML nos Campos de Nota e Mensagens de Correio Eletrónico do Fluxo de Trabalho

A formatação de HTML é suportada no campo Mensagem nas ações de luxo de trabalho Enviar Correio Eletrónico. Se a caixa de seleção Ativar Formatação de HTML no perfil da empresa estiver marcada, a formatação de HTML é suportada em campos do tipo de campo Nota, incluindo campos customizados desse tipo.

Quando utilizar um código HTML no campo Mensagem de correio eletrónico numa ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico do fluxo de trabalho, note os seguintes pontos:

- Quando gravar a sua ação do fluxo de trabalho, podem ser acrescentadas quebras de linha e espaços extra à mensagem de correio eletrónico. Estas linhas e espaços extra não aparecem na mensagem de correio eletrónico que é enviada para o destinatário.
- Se uma expressão no âmbito da mensagem de correio eletrónico HTML avaliar uma cadeia de caracteres que contém um identificador de HTML, quando o Oracle CRM On Demand enviar a mensagem, o identificador codificado de forma a que seja tratado como texto em vez de código HTML pela aplicação de correio eletrónico do destinatário.

Por exemplo, assuma que uma mensagem de correio eletrónico contém a expressão `%%%[{Description}]%%%` para devolver o valor no campo Descrição e este campo contém o seguinte código HTML:

```
<b>Esta é a descrição</b>
```

Neste caso, quando a expressão é avaliada, os identificadores que são devolvidos como parte do valor do campo não são interpretados como código HTML. Em vez disso, o valor do campo Descrição aparece na mensagem de correio eletrónico exatamente conforme aparece no campo Descrição no Oracle CRM On Demand, incluindo os identificadores `<b>` e `</b>`.

- Se a aplicação de correio eletrónico do destinatário não suportar HTML, a aplicação de correio eletrónico determina o modo como a mensagem HTML é apresentada para esse destinatário.
- Para a mensagem de correio eletrónico HTML, o Oracle CRM On Demand suporta um subconjunto de elementos que são suportados em HTML5. Se utilizar um elemento HTML que o Oracle CRM On Demand não suporta para utilização numa mensagem de correio eletrónico do fluxo de trabalho, os identificadores para o elemento não suportado são retirados da mensagem de correio eletrónico quando gravar a ação do fluxo de trabalho. Não é apresentada nenhuma mensagem de erro. No caso de determinados elementos, o conteúdo do elemento é também retirado da mensagem.

Quando utilizar o código de HTML num campo do tipo Nota, deve utilizar a barra de ferramentas no editor de HTML para aplicar formatação de HTML ao texto no campo. Os identificadores que são introduzidos como texto no editor de HTML não são interpretados como identificadores de HTML.

O resto deste tópico fornece detalhes dos elementos suportados e não suportados.

Elementos e Atributos Suportados

A seguinte tabela lista os elementos que o Oracle CRM On Demand suporta para utilização em mensagens de correio eletrónico do fluxo de trabalho e em campos do tipo Nota e os atributos que são suportados para os elementos. Para obter informações sobre as propriedades que são suportadas para utilização com o atributo style, consulte a secção Propriedades Suportadas para o Atributo style deste tópico.

Elementos Suportados	Atributos Suportados
<code><a></code>	■ href ■ rel ■ style
<code><abbr></code>	■ style ■ title

Elementos Suportados	Atributos Suportados
<address>	style
	style
<bdo>	dir style
<big>	Todos os atributos
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style
<center>	Todos os atributos
<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

Elementos Suportados	Atributos Suportados
<fieldset>	style
	■ face ■ size
<h1>	style
<h2>	style
<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

Elementos Suportados	Atributos Suportados
<q>	style
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
	style
<strike>	Todos os atributos
	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

Elementos Suportados	Atributos Suportados
<th>	■ abbr ■ align ■ bgcolor ■ colspan ■ height ■ rowspan ■ style ■ width
<thead>	style
<tr>	■ align ■ height ■ style ■ valign ■ width
<tt>	Todos os atributos
<u>	style
	style
<var>	style

Para mais informações sobre HTML5, consulte a [especificação do HTML5 no Web site do World Wide Web Consortium \(W3C\)](#).

Propriedades Suportadas para o Atributo style

As seguintes propriedades de folha de estilos CSS são suportadas para utilização com o atributo style, que pode ser utilizado com todos os elementos suportados para utilização nas mensagens de correio eletrónico do fluxo de trabalho e nos campos do tipo Nota:

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

Se utilizar uma propriedade que o Oracle CRM On Demand não suporta para utilização com o atributo style numa mensagem de correio eletrónico do fluxo de trabalho, a propriedade não suportada é retirada do atributo style quando gravar a ação do fluxo de trabalho.

Se a caixa de seleção Ativar Formatação de HTML no perfil da empresa estiver seleccionada, efetue o seguinte procedimento:

- Se uma propriedade não suportada for utilizada com o atributo style num campo do tipo Nota num registo importado, a propriedade é retirada do atributo style quando o registo é importado.

- Se uma propriedade não suportada for utilizada com o atributo style num campo do tipo Nota antes de selecionada a caixa de seleção Ativar Formatação de HTML, a propriedade é retirada do atributo style da próxima vez que o campo for atualizado ou o registo editado na página Editar do registo depois de selecionada a caixa de seleção.

Elementos Não Suportados

Se utilizar um elemento HTML que o Oracle CRM On Demand não suporta para utilização numa mensagem de correio eletrónico do fluxo de trabalho, os identificadores para o elemento não suportado são retirados da mensagem de correio eletrónico quando gravar a ação do fluxo de trabalho. Não é apresentada nenhuma mensagem de erro.

Se a caixa de seleção Ativar Formatação de HTML no perfil da empresa estiver selecionada, efetue o seguinte procedimento:

- Se um elemento não suportado for utilizado num campo do tipo Nota num registo importado, os identificadores para o elemento são retirados quando o registo é importado.
- Se um elemento não suportado for utilizado num campo do tipo Nota antes de selecionada a caixa de seleção Ativar Formatação de HTML, os identificadores para o elemento não suportado são retirados da próxima vez que o campo for atualizado ou o registo editado na página Editar do registo depois de selecionada a caixa de seleção.

Quando um elemento não suportado for retirado, o conteúdo do elemento é mantido, exceto no caso dos seguintes elementos. Para esses elementos, os identificadores e o conteúdo do elemento são retirados por motivos de segurança:

- <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>

Exemplo de uma Mensagem HTML

O exemplo seguinte mostra como o Oracle CRM On Demand processa uma mensagem HTML de correio eletrónico do fluxo de trabalho. Neste exemplo, a ação do fluxo de trabalho envia uma mensagem de correio eletrónico para os membros de uma equipa quando uma oportunidade de alta prioridade é criada.

A mensagem pode ser introduzida no campo Mensagem na ação do fluxo de trabalho Enviar Mensagem de Correio Eletrónico da seguinte forma:

```
<html>
<body>
<pre>
<b>Equipa,</b>
<script>alert("Boas Notícias");</script>
```

A oportunidade <i>%%[{Name}]%%</i> criada por %%[{Created By Full Name}]%% parece ser uma oportunidade de elevado potencial. Defina-a como uma prioridade de forma a que nos seja possível acrescentá-la no próximo trimestre.

Obrigado e cumprimentos,

Diogo

```
</pre>
</body>
</html>
```

NOTA: Se não utilizar o elemento <pre> para incluir o conteúdo da mensagem, deve utilizar o identificador
 para especificar cada quebra de linha.

A mensagem de correio eletrónico, conforme foi introduzida, inclui instâncias dos elementos <html>, <body> e <script> que não são suportados. Quando a ação do fluxo de trabalho for gravada, os identificadores para os elementos <html> e <body> são retirados, mas o conteúdo destes elementos é mantido. No caso do elemento <script>, os identificadores e o conteúdo do elemento são retirados. A mensagem aparece da seguinte forma na ação do fluxo de trabalho gravada:

```
<pre>
<b>Equipa,</b>
```

A oportunidade <i>%%[{Name}]%%</i> criada por %%[{Created By Full Name}]%% parece ser uma oportunidade de elevado potencial. Defina-a como uma prioridade de forma a que nos seja possível acrescentá-la no próximo trimestre.

Obrigado e cumprimentos,

Diogo

```
</pre>
```

Quando a mensagem de correio eletrónico é enviada, a mensagem aparece da seguinte forma numa aplicação de correio eletrónico que suporta HTML:

Equipa,

A oportunidade *Fabricante Automóvel* criada por Amanda Jacobsen parece ser uma oportunidade de **elevado potencial**. **Defina-a como uma prioridade de forma a que nos seja possível acrescentá-la no próximo trimestre.**

Obrigado e cumprimentos,

Diogo

Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo

Para determinados tipos de registo, o administrador da empresa pode especificar a possível apresentação de uma imagem nas páginas Detalhes do registo. Se o administrador especificar que uma imagem pode ser apresentada numa página Detalhes do registo, um repositório de valores para uma imagem é apresentado na parte superior à esquerda na página Detalhes. Não é possível alterar a localização da imagem na página.

A capacidade para apresentar uma imagem numa página Detalhes do registo está disponível para os tipos de registo seguintes:

- Conta
- Contacto
- Produto

Pode enviar ficheiros de imagens dos tipos de ficheiro seguintes:

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

O ficheiro enviado tem de ser inferior a 5 megabytes (MB). A altura máxima da imagem apresentada é de 150 pixéis e a largura máxima é de 150 pixéis. Se a imagem enviada exceder a altura ou largura máxima, a imagem é automaticamente redimensionada antes do ficheiro de imagens ser gravado no Oracle CRM On Demand. O rácio entre a altura e a largura é mantido. Por exemplo, se enviar uma imagem com 1500 pixéis de altura e 1000 pixéis de largura, a imagem é automaticamente redimensionada para 150 pixéis de altura e 100 pixéis de largura. Se a imagem enviada tiver um tamanho inferior à altura e largura máximas, a imagem não é redimensionada.

O procedimento seguinte descreve como enviar uma imagem para ser apresentada numa página Detalhes do registo. Não é possível enviar uma imagem para um registo enquanto cria um registo. Tem de criar primeiro e gravar o registo e, em seguida, enviar a imagem para o registo. Pode enviar uma imagem para um registo existente, desde que tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registo.

NOTA: Se uma imagem tiver sido apresentada anteriormente no registo, a imagem enviada substitui a imagem anteriormente apresentada. O ficheiro de imagens anteriormente apresentado é eliminado do Oracle CRM On Demand e não é possível restaurá-lo.

Para enviar uma imagem para uma página Detalhes do registo

- 1 Na página Detalhes do registo, coloque o ponteiro sobre o repositório de valores para que seja apresentado o menu de imagens e, em seguida, clique em Menu.
- 2 Clique em Escolher ficheiro para abrir a caixa de diálogo em que pode seleccionar um ficheiro.
- 3 Navegue para o ficheiro que pretende enviar e selecione-o.
A imagem selecionada é apresentada no campo de imagem.

O procedimento seguinte descreve como remover uma imagem de uma página Detalhes do registo.

NOTA: Quando remove uma imagem de uma página Detalhes, o ficheiro de imagens é eliminado do Oracle CRM On Demand e não é possível restaurá-lo.

Para remover uma imagem de uma página Detalhes do registo

- 1 Na página Detalhes do registo, coloque o ponteiro sobre a imagem para apresentar o menu de imagens e clique em Remover.
- 2 Confirme que pretende remover o ficheiro de imagens.

Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicadores de Registo, pode configurar indicadores de registo das secções de informações relacionadas na página Detalhes do registo. Os indicadores de registo permitem ver se estão presentes registos numa secção de informações relacionadas, sem abrir a secção. O administrador também pode configurar os indicadores de registos para as páginas Detalhes relativamente aos tipos de registo ao nível da função. Se não personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo, serão utilizadas as definições que são configuradas para o tipo de registo.

NOTA: A funcionalidade de indicador relacionada não é suportada para a secção de informações relacionadas Anexos em nenhum tipo de registo, ou para a secção de informações relacionadas Lista de Utilizadores no tipo de registo Divisão. Além disso, a funcionalidade não é suportada para applets da Internet personalizadas.

Este tópico descreve o comportamento dos indicadores de registo para as secções de informações relacionadas. Para obter informações acerca da personalização das definições do indicador de registos, consulte [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 814\)](#).

Os ícones de indicador são os seguintes:

- Um asterisco (*) indica que existe pelo menos um registo na secção de informações relacionadas.
- Um círculo com uma linha a atravessar indica um dos seguintes:
 - Não existem registos na secção de informações relacionadas.
 - A sua função de utilizador e os perfis de acesso não lhe permitem aceder à secção de informações relacionadas.

Indicadores de Registo nos Temas Clássicos

Se utilizar um tema clássico, para qualquer secção de informações relacionadas para a qual os indicadores foram configurados para serem apresentados, os indicadores são apresentados da seguinte forma:

- Se as secções de informações relacionadas forem mostradas como separadores:
 - Quando o separador não estiver aberto, o indicador é apresentado no separador.
 - Quando o separador estiver aberto, o indicador não é apresentado.
- Se as secções de informações relacionadas forem mostradas como listas:
 - Quando a lista estiver fechada, o indicador é apresentado na barra de título da lista.
 - Quando a lista estiver expandida, o indicador não é apresentado.

Indicadores de Registo nos Temas Modernos

Se utilizar um tema moderno, para qualquer secção de informações relacionadas para a qual os indicadores foram configurados para serem apresentados, os indicadores são apresentados da seguinte forma:

- Se as secções de informações relacionadas forem mostradas como separadores:
 - Quando o separador não estiver aberto, o indicador é apresentado no botão para a secção de informações relacionadas.
 - Quando o separador estiver aberto, o indicador não é apresentado.
- Se as secções de informações relacionadas forem mostradas como listas:
 - Quando a lista estiver fechada, o indicador de registo é apresentado no botão para a secção de informações relacionadas e também na barra de título da lista.
 - Quando a lista estiver expandida, o indicador de registo não é apresentado na barra de título da secção de informações relacionadas. No entanto, o indicador de registo continua a ser apresentado no botão para a secção de informações relacionadas.

Atualizações Dinâmicas para Indicadores de Registo

Se acrescentar um ou mais registos numa secção de informações relacionadas que não continha anteriormente registos, quando fechar o separador ou a lista, o indicador é normalmente atualizado de forma dinâmica para mostrar que a secção de informações relacionadas contém agora registos. Do mesmo modo, se retirar todos os registos de uma secção de informações relacionadas quando fechar o separador ou a lista, o indicador é normalmente atualizado de forma dinâmica para mostrar que a secção de informações relacionadas não contém registos.

No entanto, em alguns casos, uma alteração no conteúdo da secção de informações relacionadas não requer que a secção de informações relacionadas seja atualizada e nesses casos os indicadores de registos não são atualizados dinamicamente. Por exemplo, se editar o campo Conta num registo de contacto incorporado na página Detalhes do Contacto para acrescentar uma conta principal ao contacto e se o contacto não tiver tido anteriormente uma conta ligada ao mesmo, o indicador de registo na secção de informações relacionadas Contas na página Detalhes do Contacto não será atualizado dinamicamente. Nesses casos, os indicadores de registos são atualizados da próxima vez que abrir a página Detalhes do registo principal ou o utilizador atualizará manualmente o browser quando visualizar a página Detalhes do registo.

Indicadores de Registo no Sistema de Visualização Frontal

Se o sistema de visualização frontal estiver visível, o indicador de registo para uma secção de informações relacionadas parece estar à direita da ligação à secção de informações relacionadas no sistema de visualização frontal. Este é o caso para qualquer secção de informações relacionadas para a qual os indicadores de registo foram configurados para serem apresentados, nos temas clássicos e modernos. O indicador de registo aparece no sistema de visualização frontal independentemente de um separador de informações relacionadas estar aberto ou fechado ou de uma lista de informações relacionadas estar expandida ou fechada. Para obter informações sobre como utilizar o sistema de visualização frontal, consulte [Descrição Geral Página a Página do Oracle CRM On Demand \(na página 38\)](#).

Acerca dos Indicadores de Registo e Filtros em Secções de Informações Relacionadas

Se as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe dos registos aparecerem como separadores e se a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores estiver selecionada no perfil da empresa, pode aplicar filtros às listas de registos nas secções de informações relacionadas. Se necessário, os indicadores de registo são atualizados dinamicamente para refletir quaisquer filtros que tenha aplicado à lista de registos relacionados. Por exemplo, se aplicar um filtro de forma a que não sejam mostrados registos na secção de informações relacionadas e se em seguida abrir um separador diferente na página Detalhes, o indicador da secção de informações relacionadas filtradas é alterado para indicar que a secção não contém registos.

O seu administrador pode configurar opcionalmente um filtro predefinido para uma lista de registos numa secção de informações relacionadas. Se o filtro predefinido fizer com que não apareçam resultados na secção de informações relacionadas, o indicador do registo para a secção indica que a secção não contém registos. Para obter mais informações sobre filtros predefinidos customizados para secções de informações relacionadas, consulte [Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados \(na página 1345\)](#).

Acerca da Vista Melhorada para Separadores de Informações Relacionadas

Na parte inferior de uma página Detalhes do registo, pode aceder a secções de informações relacionadas que contêm listas de registos ligadas ao registo principal. Na aplicação padrão, cada secção de informações relacionadas na página Detalhe mostra até cinco registos de um tipo de registo, mas se pretender ver mais registos ou executar ações da lista, tais como a filtragem ou ordenação, deve abrir a lista completa de registos relacionados clicando na ligação Mostrar Lista Completa.

No entanto, se as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe dos registos aparecerem como separadores e se a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores estiver selecionada no perfil da empresa, pode executar as seguintes ações adicionais nas secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe dos registos:

- No campo Número de Registos Mostrados na parte inferior da secção de informações relacionadas, selecione um número de registos para ver de uma só vez na secção de informações relacionadas. Pode

optar por ver 5, 10, 25, 50, 75 ou 100 registos na secção de cada vez. Após alterar o número de registos mostrados numa secção de informações relacionadas, a nova definição aplica-se a todas as secções de informações relacionadas que suportem a funcionalidade melhorada em todas as páginas Detalhe dos registos e a definição é mantida até a alterar novamente.

NOTA: O número de registos que optar por apresentar nas listas nas secções de informações relacionadas é independente do número de registos que optar por apresentar nas páginas Lista principais para os tipos de registo e é também independente do número de registos que optar por apresentar nas páginas Lista que abrem quando clica na ligação [Mostrar Lista Completa](#) nas secções de informações relacionadas.

- Se existirem mais registos na lista do que aqueles que podem ser mostrados na página atual, passe para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista, clicando nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da secção de informações relacionadas.
- Ordene a lista clicando num cabeçalho de coluna, se o campo for suportado para ordenação na lista atual.
- Filtrar a lista. Para obter informações sobre como filtrar listas, consulte [Filtrar Listas \(na página 141\)](#).

NOTA: O seu administrador pode configurar opcionalmente um filtro predefinido customizado que é aplicado da primeira vez que abrir a página de Detalhe do registo. Se um filtro predefinido customizado for aplicado, os campos Filtro Rápido na secção de informações relacionadas são pré-preenchidos com o critério de filtragem. Pode limpar o filtro ou aplicar um filtro diferente. No entanto, depois de navegar para fora da página Detalhe do registo e, em seguida, regressar à mesma, o filtro predefinido customizado é novamente aplicado. Para obter mais informações sobre filtros predefinidos customizados para secções de informações relacionadas, consulte [Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados \(na página 1345\)](#).

Quando um filtro é aplicado à secção de informações relacionadas, aparece um asterisco (*) ao lado da ligação Avançada na secção.

- Execute uma pesquisa avançada para os registos relacionados. Para mais informações, consulte [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 99\)](#) e [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados \(na página 97\)](#).

A página da lista que apresentar, e a sequência de ordenação e os filtros que aplicar na secção de informações relacionadas, permanece ativa quando efetua o seguinte:

- Abra uma secção de informações relacionadas diferente na página e, em seguida, abra a secção de informações relacionadas original novamente.
- Efetue a edição incorporada de um campo na secção de informações relacionadas.
- Efetue a edição incorporada de um campo no registo principal. No entanto, se alterar o campo de lista de escolha orientadora para uma disposição dinâmica e a disposição da página for alterada como consequência, a primeira página da lista é mostrada, o filtro que aplicou é limpo e a sequência de ordenação regressa à sequência de ordenação predefinida. Se um filtro predefinido customizado for configurado para a lista, o filtro predefinido customizado é novamente aplicado.
- Abra a lista completa de registos relacionados clicando em [Mostrar Lista Completa](#).

Neste caso, apesar da sequência de ordenação e dos filtros aplicados na secção de informações relacionadas também se aplicarem à página da lista completa, a primeira página da lista é apresentada, mesmo que tenha uma página diferente da lista aberta na secção de informações relacionadas na página Detalhe do registo.

Quando regressar à página Detalhe do registo principal a partir da lista completa de registos relacionados, a sequência de ordenação e quaisquer filtros que tenha aplicado à lista são limpos e a primeira página da lista é apresentada novamente. Se um filtro predefinido customizado for configurado para a lista, o filtro predefinido customizado é novamente aplicado.

NOTA: Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos, pode configurar as secções de informações relacionadas de forma a que os indicadores gráficos sejam apresentados nas secções de informações relacionadas para indicar se existem registos nas secções. Se necessário, os indicadores de registo são atualizados dinamicamente para refletir quaisquer filtros que tenha

aplicado à lista de registos relacionados. Por exemplo, se aplicar um filtro de forma a que não sejam mostrados registos na secção de informações relacionadas e se em seguida abrir um separador diferente na página Detalhes, o indicador da secção de informações relacionadas filtradas é alterado para indicar que a secção não contém registos. Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registo, consulte [Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas \(na página 77\)](#). Para obter informações acerca da personalização das definições do indicador de registos, consulte [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 814\)](#).

A sequência de ordenação e quaisquer filtros que tenha aplicado na secção de informações relacionadas são limpos e a primeira página da lista é apresentada novamente, quando executar qualquer destas ações:

- Navegue para longe da página Detalhe do registo principal através de qualquer ação que não seja clicar em Mostrar Lista Completa. Clicar em Novo para acrescentar um novo registo ao tipo de registo principal ou clicar em Editar para atualizar o registo principal numa página separada, são exemplos de ações que permitem navegar para longe da página Detalhe do registo principal.
- Regresse à página Detalhe do registo principal a partir da lista completa de registos relacionados.
- Clique em Acrescentar ou Novo na secção de informações relacionadas para ligar um registo ao registo principal.
- Clique na ligação Editar, Retirar ou Apagar para um registo na secção de informações relacionadas.

NOTA: A funcionalidade melhorada descrita neste tópico não está disponível se as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe dos registos são apresentadas como listas em vez de separadores. Para além disso, algumas listas de registos ligados não suportam a funcionalidade melhorada descrita neste tópico, mesmo que as secções de informações relacionadas sejam apresentadas como separadores e a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores esteja selecionada no perfil da empresa.

Localizar registos

É possível encontrar registos de várias formas no Oracle CRM On Demand:

- [Pesquisar registos na barra de ação \(na página 92\)](#)
- [Utilizar Pesquisa Avançada \(na página 94\)](#)
- [Procurar registos nas páginas Lista \(na página 103\)](#)
- [Pesquisar registos nas janelas de pesquisa \(na página 103\)](#)
- [Encontrar Registos Através da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave \(na página 111\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre como pesquisar registos:

- [Acerca da pesquisa direcionada \(consultar \[Acerca da procura direcionada\]\(#\) na página 80\)](#)
- [Acerca das Condições de Filtro \(consultar \[Acerca de condições do filtro\]\(#\) na página 83\)](#)
- [Acerca de valores do filtro \(na página 88\)](#)
- [Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla \(consultar \[Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla\]\(#\) na página 89\)](#)
- [Acerca da pesquisa por palavra-chave \(consultar \[Acerca da procura por palavra-chave\]\(#\) na página 89\)](#)
- [Campos de pesquisa predefinidos para pesquisa por palavra-chave \(na página 90\)](#)
- [Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática \(na página 109\).](#)
- [Utilizar o Seletor de livros \(na página 109\)](#)
- [Acerca da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave \(na página 112\)](#)

Acerca da procura direcionada

É possível efetuar dois tipos de pesquisa no Oracle CRM On Demand: pesquisa direcionada e pesquisa por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de pesquisa é utilizada por predefinição na

empresa, selecionando o tipo de pesquisa na página Perfil da empresa. A pesquisa direcionada é o tipo de pesquisa recomendada. Para obter informações sobre a pesquisa por palavra-chave, consulte [Acerca da pesquisa por palavra-chave](#) (consultar [Acerca da procura por palavra-chave](#) na página 89).

É possível utilizar a pesquisa direcionada em vários locais no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **A secção Pesquisar da barra de ação.** Dependendo do tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa direcionada na secção Pesquisar da barra de ação na empresa. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos na barra de ação, consulte [Pesquisar registos na barra de ação](#) (na página 92).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa direcionada nas janelas de pesquisa em que pesquisa os registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos nas janelas de pesquisa, consulte [Pesquisar registos nas janelas de pesquisa](#) (na página 103).
- **A página Pesquisa avançada no Oracle CRM On Demand.** Na página Pesquisa avançada, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas, da seguinte forma:
 - Se pesquisar vários tipos de registo, a pesquisa é uma pesquisa por palavra-chave.
 - Se pesquisar um único tipo de registo, a pesquisa é uma pesquisa direcionada.
 Para obter mais informações sobre como utilizar a pesquisa avançada, consulte [Utilizar pesquisa avançada](#) (na página 94).
- **Campos Filtro rápido nas páginas Lista.** As pesquisas que utilizam os campos Filtro rápido nas páginas Lista são sempre pesquisas direcionadas mesmo se a pesquisa por palavra-chave estiver selecionada como tipo de pesquisa predefinida para a empresa.

Para as pesquisas direcionadas, a função de utilizador determina os tipos de registo que pode pesquisar e os campos em cada tipo de registo que pode pesquisar, através da seguinte forma:

- Se o administrador da empresa não disponibilizar os campos de pesquisa na disposição da pesquisa que é atribuída à função de utilizador para um tipo de registo, acontece o seguinte:
 - Não é possível pesquisar registos desse tipo na secção Pesquisar da barra de ação.
 - Não é possível especificar critérios de pesquisa para uma pesquisa avançada desse tipo de registo. A execução de uma pesquisa avançada sem qualquer critério de pesquisa devolve todos os registos desse tipo de registo que a função de utilizador e as definições de acesso permitem visualizar.
 - Não é possível utilizar os campos Filtro rápido nas janelas de pesquisa.
 - Não é possível especificar critérios de pesquisa para uma lista de registos desse tipo de registo. Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 134).
- Para qualquer tipo de registo, poderá ver vários campos de pesquisa na secção Pesquisar da barra de ação e nos campos Filtro rápido nas janelas de pesquisa, consoante os campos que o administrador da empresa disponibilizar na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
- Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas estiver ativado para a função do utilizador, pode pesquisar todos os campos de polegada que o administrador da empresa disponibilizar na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo, em qualquer um dos seguintes locais:
 - Barra de ação
 - Janelas de pesquisa
 - Pesquisa avançada

NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está ativo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de pesquisa e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativado para a função de utilizador, pode pesquisar um campo na barra de ação, janelas de pesquisa ou pesquisa avançada apenas se o campo cumprir os seguintes critérios:
 - O campo é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
 - O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

NOTA: As *Disposições dinâmicas* são disposições da página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registos do mesmo tipo de registo, em função do valor da lista de escolha selecionado em determinado campo no registo.

A pesquisa direcionada devolve os registos em que os valores especificados nos campos de pesquisa correspondem aos valores correspondentes nos registos do tipo de registo selecionado. Apresenta apenas esses registos em que uma correspondência é encontrada para cada um dos valores introduzidos, o que é equivalente a utilizar uma condição AND entre os campos de pesquisa. Se deixar um campo de pesquisa em branco, o campo não é considerado na pesquisa. No entanto, se existir um campo da caixa de verificação na disposição da pesquisa, o valor do campo da caixa de verificação será sempre incluído como parte dos critérios de pesquisa. Se selecionar a caixa de verificação, Oracle CRM On Demand interpreta o valor da caixa de verificação como Verdadeiro ou Sim. Se anular a seleção da caixa de verificação, Oracle CRM On Demand interpreta o valor da caixa de verificação como Falso ou Não.

A disposição da pesquisa que foi atribuída à função de utilizador para um tipo de registo determina os campos que são apresentados como colunas na lista de registos devolvidos por uma pesquisa desse tipo de registo.

NOTA: Não é possível especificar um valor nulo num campo numa pesquisa a partir da barra de ação. Para especificar um valor nulo, deve utilizar a Pesquisa avançada. Para obter mais informações, consulte [Utilizar pesquisa avançada \(na página 94\)](#).

Acerca dos caracteres universais na pesquisa direcionada

Por predefinição, cada valor de pesquisa introduzido num campo de pesquisa direcionada é anexado a um carácter universal ou asterisco (*), para que não necessite de anexar um carácter universal à cadeia de pesquisa. Pode colocar um prefixo nos valores de pesquisa com um carácter universal ou utilizar um carácter universal entre os valores de pesquisa. Não é possível utilizar o carácter universal nas listas de escolha em que os valores são predeterminados. Por exemplo, numa pesquisa direcionada de registos da conta, a disposição da pesquisa predefinida permite introduzir as cadeias de pesquisa no campo Nome da conta e no campo Localização. Ambos os campos são sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Se introduzir *C* no campo Nome da conta e *Head* no campo Localização, a expressão da pesquisa direcionada é interpretada da seguinte forma:

Mostrar todas as contas em que o Nome da conta é como *C** e a Localização como *Head**

A pesquisa devolve todas as contas em que o nome da conta comece pela letra *C* (maiúsculas e minúsculas) e em que o valor no campo Localização comece pela palavra *Head* (qualquer mistura de maiúsculas e minúsculas).

NOTA: A utilização do carácter universal afeta o desempenho da pesquisa. As pesquisas em que um valor da pesquisa tem um carácter universal como prefixo são as mais lentas.

A utilização de caracteres universais é restringida quando pesquisa correspondências exatas como descrito na secção seguinte.

Acerca da pesquisa de correspondências exatas

Se souber o valor exato num campo no registo que pesquisa, pode pesquisar correspondências exatas através da colocação do prefixo na cadeia de pesquisa com um sinal de igual (=). Quando coloca um prefixo numa cadeia de pesquisa com um sinal de igual, a pesquisa direcionada comporta-se da seguinte forma:

- Um carácter universal não está anexado no fim da cadeia de pesquisa.

Se o campo de pesquisa for um campo sensível a maiúsculas e minúsculas, a pesquisa devolve correspondências exatas para a cadeia de pesquisa. Se o campo de pesquisa não for um campo sensível a maiúsculas e minúsculas, a pesquisa devolve correspondências que incluem correspondências com maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, se introduzir `=Acme` como o valor de pesquisa no campo Nome da conta, a pesquisa devolve todos os registos de contas em que o nome da conta é *Acme* ou *ACME*, ou variações de maiúsculas e minúsculas, porque o Nome da conta não é um campo sensível a maiúsculas e minúsculas. A pesquisa não devolve qualquer registo em que o nome da conta contenha a palavra *Acme* mas que também contenha outros caracteres, como por exemplo, *Acme Inc*, *Acme Incorporated* ou *Acme SuperStore*.

- Se utilizar explicitamente um carácter universal na cadeia de pesquisa, o carácter universal é tratado como texto.

Por exemplo, assuma que existem dois registos de contas com os nomes de conta: *Acme** e *Acme Super Store*. Se introduzir `=Acme*` no campo de pesquisa Nome da conta, a pesquisa devolve o registo em que o nome da conta é *Acme**. A pesquisa não devolve o registo em que o nome da conta é *Acme Super Store*.

- Se o valor do campo num registo começar por um sinal de igual, só o segundo sinal de igual que introduzir no campo de pesquisa é tratado como parte da cadeia de pesquisa.

Por exemplo, assuma que existem dois registos de contas com os nomes de conta: `=Acme Super Store` e *Acme Super Store*. Se introduzir `=Acme Super Store` no campo Nome da conta, a pesquisa devolve o registo em que o nome da conta é `=Acme Super Store`. A pesquisa não devolve o registo em que o nome da conta é *Acme Super Store*.

As restrições seguintes aplicam-se à utilização do sinal de igual como um prefixo:

- O sinal de igual com prefixo não é suportado nos campos de pesquisa do tipo de campo Telefone.
- Não é possível colocar um prefixo num valor num campo de pesquisa da lista de escolha com o sinal de igual.

Acerca de condições do filtro

Existem diferentes condições do filtro para as pesquisas, dependendo do tipo de dados do campo de pesquisa, tal como mostrado na tabela seguinte.

NOTA: Em alguns casos, uma pesquisa não devolve registos com um valor nulo num campo utilizado nos critérios para uma pesquisa ou filtro de listagem. Por exemplo, se pesquisar oportunidades com um estado diferente de Ganha, as oportunidades com um estado nulo não são devolvidas. Se pretender que a pesquisa devolva registos com um valor nulo num campo, inclua a condição **É NULO** para esse campo. No exemplo utilizado anteriormente, se pretender que a pesquisa devolva oportunidades com um estado nulo, bem como as oportunidades com um estado diferente de Ganha, inclua uma condição **É NULO** para o campo do estado nos critérios de pesquisa, bem como a condição para encontrar registos com um estado diferente de Ganha.

Tipo de dados	Condições do Filtro Disponíveis
Número, Número inteiro, Percentagem, Moeda	■ Entre ■ Igual a ■ Maior que ■ Menor que ■ É NULO ■ Não é NULO ■ Diferente de ■ Não entre

Tipo de dados	Condições do Filtro Disponíveis
Data, Hora	☐ Entre ☐ Igual a ☐ Nos últimos 90 dias ☐ Nos 90 dias seguintes ☐ Ativado ☐ Em ou depois de ☐ Em ou antes de ☐ Hoje* ☐ Ontem* ☐ Amanhã* ☐ No(s) último(s) ? dia(s) ☐ No(s) ? dia(s) seguinte(s) ☐ Última Semana* ☐ Semana Seguinte* ☐ Esta Semana* ☐ Último Mês* ☐ Mês Seguinte* ☐ Este Mês* ☐ Este Trimestre* ☐ Último trimestre* ☐ Trimestre seguinte* ☐ Este Ano* ☐ Ano seguinte* ☐ Último ano* ☐ É NULO* ☐ Não é NULO* ☐ Diferente de ☐ Não entre Para as condições marcadas com um asterisco (*), o campo de valor é desativado quando a condição é selecionada. Para a condição No(s) último(s) ? dia(s), e No(s) seguinte(s) ? dia(s), a variável ? É substituída pelo número de dias selecionado no campo de valor do filtro.
Caixa de Seleção	☐ Está marcada ☐ Não está marcada
Lista de escolha	☐ Contém todos os valores ☐ Contém, pelo menos, um valor ☐ Não contém nenhum dos valores ☐ Igual a ☐ Igual a qualquer* ☐ É NULO ☐ Não é NULO

Tipo de dados	Condições do Filtro Disponíveis
	■ Diferente de ■ Entre* ■ Maior que* ■ Menor que* Para obter informações sobre as condições marcadas com um asterisco (*), consulte a secção Acerca de Condições do Filtro para Campos da Lista de Escolha deste tópico.
Texto	■ Entre ■ Contém todos os valores ■ Contém, pelo menos, um valor ■ Não contém nenhum dos valores ■ Igual a ■ Maior que ■ Menor que ■ É NULO ■ Não é NULO ■ Diferente de ■ Começa com ■ Não começa com ■ É Como ■ Não é Como ■ Não entre
Telefone	■ Começa com ■ Entre ■ Contém todos os valores ■ Contém, pelo menos, um valor ■ Não contém nenhum dos valores ■ Igual a ■ Maior que ■ Menor que ■ Diferente de

Acerca de Condições do Filtro para Campos da Lista de Escolha

Para as condições Entre, Maior que e Menor que para os campos da lista de escolha, o Oracle CRM On Demand pesquisa códigos independentes da língua (LICs) dos valores da lista de escolha e não os próprios valores da lista de escolha para encontrar os registos que cumprem o critério de filtro que o utilizador especifica. Assim, os resultados da pesquisa incluem todos os registos em que o LIC do valor da lista de escolha cumpre o critério, mesmo se o próprio valor da lista de escolha não cumprir. Do mesmo modo, os resultados da pesquisa não incluem os registos em que o valor da lista de escolha cumpre o critério, mas o LIC do valor da lista de escolha não.

Por exemplo, presuma que o administrador cria um valor da lista de escolha designado por Beta. O LIC para o novo valor da lista de escolha é o mesmo que o valor da lista de escolha por predefinição. Assim, uma pesquisa com o seguinte filtro devolve registos em que o valor da lista de escolha é Beta:

Entre Alpha, Gamma

No entanto, se o administrador alterar mais tarde o valor da lista de escolha de Beta para Não Beta, o LIC para o valor da lista de escolha não é alterado. Assim, se pesquisar registos utilizando o filtro mostrado acima, os resultados da pesquisa incluem todos os registos em que o valor da lista de escolha é Não Beta, porque o LIC para o valor da lista de escolha ainda é Beta. No entanto, se pesquisar registos utilizando o filtro seguinte, os resultados da pesquisa não incluem os registos em que o valor da lista de escolha é Não Beta, porque o LIC para o valor da lista de escolha não cumpre o critério especificado:

Entre Gamma, Zeta

Do mesmo modo, se pesquisar uma versão traduzida de um valor da lista de escolha, os resultados da pesquisa incluem todos os registos em que o LIC do valor da lista de escolha cumpre o critério especificado, mesmo se o valor da lista de escolha traduzido não cumprir.

No caso de condições para os campos da lista de escolha diferentes das condições Entre, Maior que e Menor que, o Oracle CRM On Demand pesquisa os próprios valores da lista de escolha e não os LICs para encontrar os registos que cumprem o critério de filtro que o utilizador especifica.

Condição do Filtro Igual a Qualquer

A condição do filtro Igual a Qualquer procura os registos que correspondem exatamente a qualquer um dos valores especificados. Esta condição do filtro é suportada apenas para os campos da lista de escolha para os quais está disponível o ícone Pesquisar (lupa) nas páginas Detalhe e Editar do registo. Não é suportada para os campos da lista de escolha para os quais está disponível uma lista pendente de valores nas páginas Detalhe e Editar do registo. Para este tipo de campo da lista de escolha, utilize a condição do filtro Contém Todos os Valores para procurar os registos que correspondem exatamente a qualquer um dos valores especificados.

Além disso, a condição do filtro Igual a Qualquer não é suportada para os campos da lista de escolha múltipla. Para obter informações sobre a procura em campos de lista de escolha múltipla, consulte [Acerca de Como Procurar em Listas de Escolha Múltipla](#) (consultar [Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla](#) na página 89).

Como são utilizadas as condições do filtro

A tabela seguinte mostra como as várias condições do filtro e os operadores são utilizados:

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
Entre	Texto, números ou datas	Dois valores separados por vírgulas	Apresenta registos com valores entre A e B (exclui valores iguais a A e B).
Contém todos os valores (igual a)	Texto, números ou datas	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que correspondem aos valores exatos. A aplicação não obtém subcadeias dos valores ou o mesmo valor com diferente utilização de maiúsculas e minúsculas.

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
Contém, pelo menos, um valor	Só texto	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que correspondem parcialmente aos valores (permite a correspondência de subcadeias). Por exemplo, se introduzir <i>Pereira</i> obterá registos com <i>Pereira Camionagem</i>, <i>Equipamento Pereirinha</i> e <i>Lavagens de Automóveis Pereira</i>. NOTA: Este comportamento aplica-se apenas a listas filtradas e não a outras áreas do Oracle CRM On Demand que utilizam a condição Contém Pelo Menos Um Valor. Da mesma forma, a utilização desta condição afeta a velocidade com que os registos são obtidos, uma vez que o Oracle CRM On Demand procura correspondências parciais.
Não contém nenhum dos valores (não igual a)	Texto, números ou datas	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que <i>não</i> correspondem aos valores. Este é o inverso de <i>Contém todos os valores</i> .
Igual a	Texto, números ou datas	Valor único para cada linha. Para adicionar valores, utilize o operador OR e adicione outra linha.	Apresenta registos que correspondem aos valores.
Igual a qualquer	Lista de escolha	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que correspondem exatamente a qualquer um dos valores. NOTA: Para mais informações sobre a condição do filtro Igual a Qualquer, consulte a secção Acerca de Condições do Filtro para Campos da Lista de Escolha deste tópico.
Maior que	Texto, números ou datas	Valor único	Obtém registos com um valor superior ao valor introduzido.
Menor que	Texto, números ou datas	Valor único	Obtém registos com um valor inferior ao valor introduzido
Operador			

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
AND	Texto, números ou datas	Duas ou mais condições	Apresenta registos para os quais todas as condições indicadas são verdadeiras. Por exemplo, se introduzir Data de fecho > 10/01/2003 AND Receitas > 500000 serão devolvidos registos que correspondem a <i>ambos</i> os critérios.
OU	Texto, números ou datas	Qualquer condição	Apresenta registos para os quais pelo menos uma condição é verdadeira. Por exemplo, se introduzir Indústria = Energia OR Distrito para faturação=CA, serão devolvidos registos que correspondem a <i>qualquer</i> destes critérios.

Acerca de valores do filtro

Quando pesquisa registos, dependendo da condição do filtro escolhida, terá de introduzir um valor do filtro.

Quando introduzir valores do filtro para uma pesquisa, siga estas diretrizes:

- Utilize vírgulas para separar os valores numa lista de valores com qualquer uma das seguintes condições:
 - Contém todos os valores
 - Contém, pelo menos, um valor
 - Não contém nenhum dos valores
 - Igual a qualquer
- Não utilize vírgulas dentro num valor com qualquer uma das seguintes condições:
 - Contém todos os valores
 - Contém, pelo menos, um valor
 - Não contém nenhum dos valores
 - Igual a qualquer

As vírgulas são tratadas como separadores na lista de valores, pelo que não podem ser utilizadas dentro dos próprios valores. Se os valores para o filtro contiverem vírgulas, utilize uma combinação de outras condições para criar o filtro que pretende.

- Para os valores numéricos, não utilize vírgulas para indicar valores em milhares.
- Pode utilizar palavras parciais com a condição Contém, pelo menos, um valor. No entanto, se utilizar palavras parciais com as outras condições não obterá os registos que pretende.

NOTA: Este comportamento aplica-se a listas filtradas que utilizam a condição "Contém pelo menos um valor" e não a outras áreas do Oracle CRM On Demand.

- Para datas, introduza-as no formato que a empresa utilizar mas inclua quatro dígitos para o ano, como por exemplo, 2003.
- Para a moeda, omita vírgulas e símbolos, como por exemplo, o cifrão (\$).

Utilizar caracteres universais com valores do filtro

Só pode utilizar os caracteres universais (* e ?) em pesquisas de campos de texto e telefone quando a condição do filtro for Começa com.

ATENÇÃO: A utilização do carácter de asterisco (*) pode resultar num desempenho lento se utilizado com grandes quantidades de dados.

Pode utilizar caracteres universais nos seguintes tipos de pesquisa:

- Na secção Critérios de pesquisa, na Pesquisa avançada
- Na secção Critérios de pesquisa, nas páginas Criar lista e Refinar lista
- Na pesquisa alfabética em páginas de lista
- Na pesquisa rápida em páginas de lista
- Na secção Pesquisar, na barra de ação

Para os campos de número de telefone, pode, por exemplo, pesquisar todos os números de telefone de um determinado indicativo. Para tal, clique no ícone de telefone e, na janela sobreposta Número de telefone, introduza o indicativo e, em seguida, o carácter de asterisco (*) no campo Número local.

Acerca dos Valores Predefinidos em Campos de Pesquisa

Dependendo de como o seu administrador configura a disposição da pesquisa de um tipo de registo para a sua função de utilizador, os campos de pesquisa para esse tipo de registo deverá ser preenchida automaticamente com valores predefinidos nas seguintes localizações:

- A applet de Pesquisa Direcionada na barra Ação.
- O formulário de critérios Pesquisa Avançada.
- A secção de critérios da página Nova Lista quando cria uma nova lista.

NOTA: Quando refinar uma lista existente, a lista de campos de pesquisa e as condições e valores para esses campos de pesquisa são determinados pelo filtro da lista atual.

NOTA: Para o tipo de registo Atividade, os campos de pesquisa poderão ser preenchidos automaticamente na applet Pesquisa Direcionada na barra Ação no formulários de critérios Pesquisa Avançada quando pesquisa compromissos ou tarefas, mas os campos de pesquisa nunca ficam pré-selecionados ou preenchidos quando cria uma nova lista para o tipo de registos Atividade.

Pode alterar a condição e o valor para qualquer campo de pesquisa.

Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla

Pode efetuar pesquisas e consultas em todos os valores de um campo de lista de escolha múltipla. Uma *lista de escolha múltipla* é uma lista de escolha a partir da qual pode selecionar vários valores quando introduz informações de registo.

Os campos de escolha múltipla são suportados como colunas nos resultados da pesquisa e nos critérios de filtro da pesquisa de destino.

A lista seguinte mostra como os valores de lista de escolha múltipla nos critérios de filtro e na condição do filtro determinam que registos são localizados numa pesquisa:

- **Contém todos os valores.** Um registo é localizado se todos os valores de filtro especificados corresponderem aos valores de lista de escolha múltipla de um registo pesquisado.
- **Contém, pelo menos, um valor.** Um registo é localizado se qualquer dos valores de filtro especificados corresponder aos valores de lista de escolha múltipla de um registo pesquisado.
- **Não contém nenhum dos valores.** Um registo é localizado se nenhum dos valores de filtro especificados corresponder aos valores de lista de escolha múltipla de um registo pesquisado.

Acerca da procura por palavra-chave

É possível utilizar dois tipos de pesquisa no Oracle CRM On Demand: pesquisa direcionada e pesquisa por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de pesquisa é utilizada por predefinição na

empresa, selecionando o tipo de pesquisa na página Perfil da empresa. A pesquisa direcionada é o tipo de pesquisa recomendada. Para obter mais informações sobre a pesquisa direcionada, consulte [Acerca da pesquisa direcionada](#) (consultar [Acerca da procura direcionada](#) na página 80).

É possível utilizar a pesquisa por palavra-chave em vários locais no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **A secção Pesquisar da barra de ação.** Dependendo do tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa direcionada na secção Pesquisar da barra de ação na empresa. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos na barra de ação, consulte [Pesquisar registos na barra de ação \(na página 92\)](#).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa direcionada nas janelas de pesquisa em que pesquisa os registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos nas janelas de pesquisa, consulte [Pesquisar registos nas janelas de pesquisa \(na página 103\)](#).
- **A página Pesquisa avançada no Oracle CRM On Demand.** Na página Pesquisa avançada, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas, da seguinte forma:
 - Se pesquisar vários tipos de registo, a pesquisa é uma pesquisa por palavra-chave.
 - Se pesquisar um único tipo de registo, a pesquisa é uma pesquisa direcionada.Para obter mais informações sobre como utilizar a pesquisa avançada, consulte [Utilizar pesquisa avançada \(na página 94\)](#).

NOTA: As pesquisas que utilizam os campos Filtro rápido nas páginas Lista são sempre pesquisas direcionadas, mesmo se a pesquisa por palavra-chave estiver selecionada como tipo de pesquisa predefinida para a empresa.

Se o administrador da empresa selecionar a pesquisa por palavra-chave como o tipo de pesquisa para a empresa, o utilizador só vê um campo de pesquisa na secção Pesquisar na barra de ação e nas janelas de pesquisa. Uma pesquisa por palavra-chave pesquisa determinados campos para encontrar correspondências do texto que introduzir no campo de pesquisa. Apresenta todos os registos em que a cadeia de texto que introduziu é encontrada em qualquer um dos campos pesquisados, o que equivale à utilização de uma condição OR nos campos predefinidos. Por exemplo, numa pesquisa por palavra-chave de registos de pedidos de assistência, o campo Número da assistência e o campo Assunto são pesquisados. Se introduzir o valor 1234 no campo Pesquisar na barra de ação, os registos apresentados incluem o seguinte:

- Todos os registos em que o valor no campo Número da assistência incluam a cadeia 1234, tais como números de pedidos de assistência 12345 e 01234.
- Todos os registos em que o texto no campo Assunto incluam a cadeia 1234, tais como *Cliente comunicou com o número do produto 1234*.

Alguns tipos de registo não suportam uma pesquisa por palavra-chave. Para obter uma lista dos tipos de registo que suporta uma pesquisa por palavra-chave e para obter os detalhes sobre os campos que são pesquisados para cada tipo de registo numa pesquisa por palavra-chave, consulte [Campos de pesquisa predefinidos para pesquisa por palavra-chave \(na página 90\)](#).

Campos de pesquisa predefinidos para pesquisa por palavra-chave

É possível utilizar a pesquisa por palavra-chave em vários locais no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **A secção Pesquisar da barra de ação.** Dependendo do tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa direcionada na secção Pesquisar da barra de ação na empresa. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos na barra de ação, consulte [Pesquisar registos na barra de ação \(na página 92\)](#).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa direcionada nas janelas de pesquisa em

que pesquisa os registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos nas janelas de pesquisa, consulte [Pesquisar registos nas janelas de pesquisa \(na página 103\)](#).

- **A página Pesquisa avançada no Oracle CRM On Demand.** Na página Pesquisa avançada, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas, da seguinte forma:

- Se pesquisar vários tipos de registo, a pesquisa é uma pesquisa por palavra-chave.
- Se pesquisar um único tipo de registo, a pesquisa é uma pesquisa direcionada.

Para obter mais informações sobre como utilizar a pesquisa avançada, consulte [Utilizar pesquisa avançada \(na página 94\)](#).

NOTA: As pesquisas que utilizam os campos Filtro rápido nas páginas Lista são sempre pesquisas direcionadas mesmo se a pesquisa por palavra-chave estiver selecionada como tipo de pesquisa predefinida para a empresa.

Para obter mais informações sobre a pesquisa por palavra-chave e pesquisa direcionada, consulte Acerca da pesquisa por palavra-chave (consultar [Acerca da procura por palavra-chave](#) na página 89) e Acerca da pesquisa direcionada (consultar [Acerca da procura direcionada](#) na página 80).

Todos os tipos de registo suportam uma pesquisa direcionada, mas alguns tipos não suportam uma pesquisa por palavra-chave. A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam uma pesquisa por palavra-chave. Para cada tipo de registo, a tabela mostra os campos que o Oracle CRM On Demand pesquisa numa pesquisa por palavra-chave.

Para este tipo de registo	A pesquisa será efetuada nestes campos
Contas	Nome da conta, Localização
Compromissos	Assunto
Campanhas	Código da origem, Nome da campanha
Contactos	Apelido, Nome próprio, Correio eletrónico
Objetos customizados 01	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Objetos customizados 02	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Objetos customizados 03	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Eventos	Nome, Localização
Pistas	Apelido, Nome próprio
Oportunidades	Nome da oportunidade
Produtos	Nome do produto, Categoria do produto, Estado
Pedidos de assistência	Número do PA, Assunto

Para este tipo de registo	A pesquisa será efetuada nestes campos
Soluções	ID da solução, Título
Tarefas	Assunto
Utilizadores	Apelido, Nome próprio, Correio eletrónico
Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fundos	Nome do fundo, Estado
Pedidos de fundos	Nome do pedido de fundos, Estado
Específico do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Parceiros	Nome do parceiro, Localização
Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Concessionário	Nome, Local
Veículos	NIV
Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Eventos	Nome, Localização
Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Agregados familiares	Nome do agregado familiar
Carteiras	Número da conta

Pesquisar registos na barra de ação

É possível utilizar a secção Pesquisar da barra de ação para pesquisar registos. Antes de criar uma nova conta, um novo contacto, etc., recomenda-se que determine se o registo já existe. No primeiro campo na secção Pesquisar, na barra de ação, pode seleccionar o tipo de registo que pretende pesquisar. Pode seleccionar Tudo para pesquisar todos os tipos de registo ou seleccionar um tipo de registo individual. Pode definir o tipo de registo predefinido para a secção Pesquisar. Para obter mais informações, consulte [Definir o tipo de registo de pesquisa predefinido \(na página 799\)](#).

NOTA: A função de utilizador e o tipo de pesquisa que a empresa utiliza determina os tipos de registo que pode pesquisar na secção Pesquisar da barra de ação.

Acerca de tipos de pesquisa diferentes

Se pesquisar um único tipo de registo, os resultados da pesquisa serão apresentados numa página de lista, permitindo-lhe trabalhar com a lista de registos. É possível refinar ainda mais a lista utilizando as funcionalidades de gestão de listas do Oracle CRM On Demand e pode gravar os resultados da pesquisa como uma nova lista. Para mais informações sobre como gerir listas de registos, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#). Se pesquisar todos os tipos de registo, será apresentada uma página Resultados da pesquisa com diferentes secções para cada tipo de registo encontrado na pesquisa. Quando faz uma pesquisa utilizando os campos de pesquisa baseados em texto, as pesquisas só são sensíveis a maiúsculas e minúsculas quando o texto *sensível a maiúsculas e minúsculas* aparece a cinzento no campo de introdução. O texto a cinzento desaparece quando o utilizador clica no campo.

Também pode ir para a página Pesquisa avançada, a qual permite pesquisar vários tipos de registo ao mesmo tempo e pesquisar através de campos da data. A pesquisa avançada também fornece melhores capacidades de filtragem. Para obter mais informações, consulte [Utilizar pesquisa avançada \(na página 94\)](#).

O Oracle CRM On Demand suporta dois tipos de pesquisa: a pesquisa direcionada e a pesquisa por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de pesquisa é utilizada por predefinição na empresa, seleccionando o tipo de pesquisa na página Perfil da empresa. Em geral, a pesquisa direcionada fornece um melhor desempenho da consulta. Para obter mais informações sobre a pesquisa direcionada e a pesquisa por palavra-chave, consulte [Acerca da pesquisa direcionada](#) (consultar [Acerca da procura direcionada](#) na página 80) e [Acerca da pesquisa por palavra-chave](#) (consultar [Acerca da procura por palavra-chave](#) na página 89).

NOTA: Para uma pesquisa direcionada apenas, poderá ser apresentado um seletor Livro na secção Pesquisa, na barra de ação. O seletor Livro pode ser utilizado para restringir a pesquisa para que só os registos pertencentes a um determinado livro do utilizador (normalmente designado por utilizador) ou livro personalizado (normalmente designado por livro) sejam pesquisados. Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros \(na página 109\)](#).

O que acontece se uma pesquisa devolve apenas um registo

Pode especificar como é que um registo é apresentado se for o único registo devolvido por uma pesquisa. O registo pode ser aberto diretamente numa página Detalhes do registo ou pode ser apresentado numa página de lista. A opção que controla este comportamento é a caixa de verificação Navegar diretamente para a página de detalhes se só for devolvido um registo, na secção Opções de pesquisa rápida da página de disposição da barra de ação na configuração pessoal. Para obter informações sobre como configurar a disposição da barra de ação, consulte [Alterar a disposição da barra de ação \(na página 816\)](#).

O procedimento seguinte descreve como pesquisar um registo na barra de ação.

Para pesquisar um registo na barra de ação

- 1 Se a barra de ação estiver oculta, mostre-a.
Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra de ação, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação \(na página 43\)](#).
- 2 Na barra de ação, no primeiro campo na secção Pesquisar, selecione um tipo de registo ou selecione Todos para pesquisar todos os tipos de registo disponíveis para a pesquisa.
NOTA: Quando seleciona a opção para pesquisar todos os tipos de registo, os tipos de registo Objeto personalizado 01, 02 e 03 são incluídos na pesquisa mas os tipos de registo Objeto personalizado 04 e superiores não são incluídos. Uma pesquisa de todos os tipos de registo disponíveis na pesquisa é mais lenta do que a pesquisa de um único tipo de registo.
- 3 Consoante a configuração existente, introduza o valor que pretende pesquisar num campo de texto único ou em vários campos de texto.
- 4 Clique em Ir.

SUGESTÃO: Se uma mensagem aparecer indicando que o tempo do pedido de pesquisa foi excedido, pode utilizar a Pesquisa avançada para refinar posteriormente os critérios. Para obter mais informações, consulte

[Utilizar pesquisa avançada \(na página 94\)](#). Também pode obter mais informações sobre a otimização de pesquisas e listas no Web site Formação e suporte. Para aceder ao Web site Formação e suporte, clique na ligação global Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

- 5 Clique na ligação do registo que pretende.
A página Detalhes do registo é aberta.

Utilizar pesquisa avançada

Pode executar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir da ligação Avançadas nas seguintes localizações:

- A barra de ação.
- As listas de registos relacionados num registo principal, se as secções de informações relacionadas nas suas páginas Detalhes do registo aparecerem como separadores e se a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores estiver selecionada no perfil da empresa.
- Janelas de pesquisa, se a pesquisa visada estiver ativada para a sua empresa.

Pode executar uma pesquisa avançada de múltiplos tipos de registo a partir da ligação Avançadas na barra de Ação.

A sua função de utilizador determina os tipos de registo que pode pesquisar. As secções disponíveis na página Pesquisa Avançada mudam se seleccionar um único tipo de registo ou vários tipos de registo para a pesquisa e dependem da localização onde inicia a pesquisa.

Para obter mais informações sobre a pesquisa avançada, consulte os seguintes tópicos:

- [Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 94\)](#)
- [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados \(na página 97\)](#)
- [Acerca da Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo \(na página 98\)](#)

Para procedimentos passo a passo sobre como executar pesquisas avançadas, consulte os seguintes tópicos:

- [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 99\)](#)
- [Executar Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo \(na página 102\)](#)

Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo

Pode executar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir da ligação Avançadas nas seguintes localizações:

- A barra de ação.
- As listas de registos relacionados num registo principal, se as secções de informações relacionadas nas suas páginas Detalhes do registo aparecerem como separadores e se a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores estiver selecionada no perfil da empresa.
- Janelas de pesquisa, se a pesquisa visada estiver ativada para a sua empresa.

Uma pesquisa avançada de um tipo de registo único é semelhante a uma pesquisa direcionada na secção Pesquisar da barra de ação. Pode pesquisar utilizando vários campos no tipo de registo. No entanto, uma pesquisa avançada também permite fazer o seguinte:

- Especifique se a pesquisa é ou não sensível a maiúsculas e minúsculas.
- Selecione os campos que pretende pesquisar. Para obter mais informações, consulte a secção Acerca dos Campos de Pesquisa deste tópico.
- Introduza as condições, os valores do filtro e operadores (AND, OR) que definam o filtro.

NOTA: Na pesquisa avançada de um tipo de registo único, não utiliza um sinal de igual (=) para pesquisar uma correspondência exata. Em vez disso, utiliza a condição Igual A ou Igual a Qualquer para procurar correspondências exatas.

- Especifique quais os campos a apresentar nos resultados da pesquisa. Esta funcionalidade só está disponível em pesquisas que executa a partir da ligação Avançadas na barra de Ação.
- Especifique a sequência de ordenação inicial para os resultados da pesquisa.

Acerca dos Campos de Pesquisa

Quando executa uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir da ligação Avançadas na barra de Ação ou ligação Avançadas numa janela Pesquisa, a sua função de utilizador determina os tipos de registo que pode procurar e os campos em cada tipo de registo que pode procurar, da seguinte forma:

- Se o administrador da empresa não disponibiliza os campos de pesquisa na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para um tipo de registo, não é possível especificar qualquer critério de pesquisa para uma pesquisa avançada desse tipo de registo. A execução de uma pesquisa avançada sem qualquer critério de pesquisa devolve todos os registos desse tipo de registo que a função de utilizador e as definições de acesso permitem visualizar.
- Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas estiver ativado na função de utilizador, pode pesquisar todos os campos de pesquisa que o administrador da empresa disponibiliza na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.

NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está ativo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de pesquisa e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo na função de utilizador, pode pesquisar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:
 - O campo é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
 - O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

NOTA: As *Disposições dinâmicas* são disposições da página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registos do mesmo tipo de registo, em função do valor da lista de escolha selecionado em determinado campo no registo.

Para obter informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os campos que pode procurar quando executa uma pesquisa avançada a partir da ligação Avançadas numa lista de registos relacionados, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados \(na página 97\)](#).

Acerca dos Resultados da Pesquisa

Os campos apresentados nos registos que são devolvidos por uma pesquisa avançada de um único tipo de registo são determinados pela localização a partir da qual inicia a pesquisa e na sua função de utilizador, da seguinte forma:

- **Pesquisas a partir da ligação Avançadas na barra de Ação.** Pode selecionar os campos que pretende apresentar como colunas na lista de registos que são devolvidos pela pesquisa. A sua função de utilizador determina os campos que pode selecionar para apresentar, da seguinte forma:
 - Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas estiver ativo para a função de utilizador, pode selecionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa.
 - Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo para a função de utilizador, pode selecionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela

pesquisa apenas se o campo for apresentado na disposição da página Detalhes que é atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica do tipo de registo.

Os resultados da pesquisa aparecem numa página Lista. Se existirem demasiados registos na lista, pode filtrar ou refinar a lista na página Lista. Para obter informações sobre como filtrar e refinar listas nas páginas Lista, consulte os seguintes tópicos:

- [Filtrar listas \(na página 141\)](#)
- [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista \(na página 143\)](#)

Para mais informações sobre como gerir listas de registos, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).

- **Pesquisas a partir da ligação Avançadas numa lista de registos relacionados.** Os resultados da pesquisa aparecem na página onde clicou na ligação Avançadas. A disposição da secção de informações relacionadas na página Detalhes do registo principal determina os campos que são apresentados como colunas na lista de registos devolvidos.
- **Pesquisas a partir da ligação Avançadas numa janela Pesquisa.** Os resultados da pesquisa aparecem na janela Pesquisa e a disposição da janela Pesquisa determina os campos que são apresentados como colunas na lista de registos. Na maior parte dos casos, a disposição da pesquisa atribuída à sua função de utilizador para o tipo de registo determina a disposição da janela Pesquisa. No entanto, existem algumas janelas de Pesquisa pré-configuradas que não são afetadas pelas disposições da pesquisa para as funções de utilizador.

Acerca da Sequência de Ordenação para os Resultados da Pesquisa

As listas sem um campo de ordenação específica são ordenadas automaticamente na coluna apresentada que fornece o desempenho mais eficiente. Assim, recomenda-se que não especifique um campo de ordenação para pesquisas. Na aplicação standard, um campo de ordenação é selecionado automaticamente na página Pesquisa Avançada para um tipo de registo único, mas pode limpar o campo de ordenação. O seu administrador poderá configurar a disposição de pesquisa para um tipo de registo para a sua função de utilizador de forma a que um campo de ordenação não seja selecionado automaticamente. Para informações sobre a configuração de disposições de pesquisa, consulte Gerir Disposições de Pesquisa (consultar [Gerir disposições da pesquisa](#) na página 1377).

Pode especificar opcionalmente a sequência de ordenação inicial para a lista de registos que é devolvida por uma pesquisa avançada de um único tipo de registo. Pode selecionar até três campos de ordenação. Por exemplo, para uma lista de contactos, poderá optar por ordenar a lista primeiro por Apelido e, em seguida, por Departamento. Para cada um dos três campos de ordenação, é possível especificar se os registos devem ser ordenados por ordem ascendente ou descendente.

Se especificar a sequência de ordenação, recomenda-se a utilização do campo disponível mais restritivo como o primeiro campo de ordenação, especialmente se a pesquisa for para um tipo de registo com um grande número de registos. Por exemplo, uma pesquisa no campo Correio Eletrónico para o tipo de registo Contacto é mais eficiente se os resultados estiverem também ordenados no campo Correio Eletrónico em vez de outro campo, tal como o campo Apelido do Contacto. Se iniciar uma pesquisa avançada a partir da barra Ação, pode acrescentar campos aos resultados da pesquisa e utilizar esses campos como campos de ordenação.

Depois de selecionar o primeiro campo de ordenação, só os campos de ordenação que são armazenados diretamente no mesmo registo como o primeiro campo de ordenação estão disponíveis para serem selecionados como sendo os segundo e terceiro campos de ordenação. Por exemplo, ao pesquisar contactos, poderá selecionar o campo Nome no contacto como primeiro campo de ordenação. Nesse caso, só os campos de ordenação restantes que são armazenados diretamente no registo de contacto estão disponíveis para serem selecionados como sendo os segundo e terceiro campos de ordenação. Os campos armazenados noutros registos, como o campo Conta, que é armazenado no registo da conta, não estão disponíveis.

NOTA: Para pesquisas a partir da ligação Avançadas na janela Pesquisa, só estão disponíveis os campos apresentados na janela Pesquisa para poder selecionar como os campos de ordenação na pesquisa avançada.

O Que Acontece Se uma Pesquisa da Barra de Ação Devolver Apenas um Registo?

Pode especificar como é que um registo é apresentado se for o único registo devolvido por uma pesquisa. O registo pode ser aberto diretamente numa página Detalhes do registo ou pode ser apresentado numa página de lista. A opção que controla este comportamento é a caixa de verificação Navegar diretamente para a página de detalhes se só for devolvido um registo, na secção Opções de pesquisa rápida da página de disposição da barra de ação na configuração pessoal. Esta opção aplica-se às pesquisas avançadas de tipos de registo únicos que executa a partir da ligação Avançadas na barra de Ação apenas, bem como a pesquisas que executa diretamente na barra de Ação. Não se aplica a pesquisas que executa a partir da ligação Avançadas numa lista de registos relacionados ou a pesquisas que executa a partir da ligação Avançadas na janela Pesquisa ou a pesquisas de múltiplos tipos de registo. Para obter informações sobre como configurar a disposição da barra de ação, consulte [Alterar a disposição da barra de ação \(na página 816\)](#).

Para obter instruções passo a passo para a execução da pesquisa avançada de um único tipo de registo, consulte [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 99\)](#).

Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados

Se as secções de informações relacionadas nas suas páginas Detalhes do registo aparecerem como separadores e se a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores estiver selecionada no perfil da empresa, pode executar pesquisas avançadas para limitar as listas de registos relacionados. Como exemplo, pode executar uma pesquisa avançada dos registos de contacto que estão ligados a um registo de conta principal. Pode iniciar a pesquisa a partir da ligação Avançadas na lista, diretamente na secção de informações relacionadas na página Detalhes do registo principal ou na página Lista que é aberta quando clica na ligação Mostrar Lista Completa na secção de informações relacionadas.

Uma pesquisa avançada de registos relacionados é semelhante a uma pesquisa avançada de um único tipo de registo que executa clicando na ligação Avançadas na barra de Ação, conforme descrito em [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 99\)](#). No entanto, consoante o modo como o seu administrador configura a sua função de utilizador e disposições de pesquisa, alguns dos campos de pesquisa disponíveis numa pesquisa avançada de um tipo de registo a partir da barra de Ação poderão não estar disponíveis numa pesquisa avançada de registos relacionados do mesmo tipo de registo. Além disso, não pode escolher os campos a apresentar como colunas nos resultados de uma pesquisa de registos relacionados. Os resultados da pesquisa apresentam os mesmos campos que são apresentados na secção de informações relacionadas na página Detalhes do registo principal.

O Oracle CRM On Demand utiliza as seguintes funcionalidades para determinar os campos que estão disponíveis para procurar numa pesquisa avançada de registos relacionados de um determinado tipo de registo:

- **A definição para o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas na sua função.**
- **A disposição da secção de informações relacionadas na disposição da página Detalhes do registo principal.** Por exemplo, se pesquisar os contactos que estão ligados a um registo de conta principal, é considerada a disposição de informações relacionadas Contactos utilizada na disposição da página Detalhes da Conta para a sua função.
- **A disposição da página Detalhes do tipo de registo para a sua função.** Por exemplo, se pesquisar os contactos que estão ligados a um registo de conta principal, é considerada a disposição da página Detalhes para o tipo de registo Contacto para a sua função.
- **A disposição de pesquisa do tipo de registo para a sua função.** Por exemplo, se pesquisar os contactos que estão ligados a um registo de conta principal, é considerada a disposição da pesquisa para o tipo de registo Contacto para a sua função. Na disposição da pesquisa, o seguinte pode ser considerado, conforme as circunstâncias:
 - O conjunto de campos de pesquisa disponíveis.
 - A seguinte caixa de seleção: Restringir a Pesquisa a Campos Selecionados na Disposição das Informações Relacionadas. A definição nesta caixa de seleção não é considerada se o campo for apresentado na lista de registos relacionados onde executa a pesquisa. No entanto, em determinados

casos em que um campo não é apresentado na lista de registos relacionados, a definição nesta caixa de seleção é considerada, para determinar se o campo está disponível como um campo de pesquisa para pesquisas de registos relacionados, mesmo que o campo não seja apresentado na lista de registos relacionados.

A tabela seguinte mostra como o privilégio e as disposições são utilizados para determinar se um campo fica disponível para pesquisar registos relacionados. A coluna final à direita mostra o resultado em cada circunstância.

Privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas	O Campo é Apresentado na Secção de Informações Relacionadas?	O Campo é Apresentado na Página Detalhes?	O Campo é um Campo de Pesquisa Disponível na Disposição de Pesquisa?	Caixa de Seleção Restringir a Pesquisa a Campos Seleccionados na Disposição das Informações Relacionadas	O Campo está Disponível para Pesquisar Informações Relacionadas?
Ativado	Sim	Não aplicável	Sim	Não aplicável	Sim
Ativado	Sim	Não aplicável	Não	Não aplicável	Não
Ativado	Não	Não aplicável	Sim	Seleccionado	Não
Ativado	Não	Não aplicável	Sim	Não seleccionado	Sim
Ativado	Não	Não aplicável	Não	Não aplicável	Não
Desativado	Sim	Sim	Sim	Não aplicável	Sim
Desativado	Sim	Sim	Não	Não aplicável	Não
Desativado	Sim	Não	Não aplicável	Não aplicável	Não
Desativado	Não	Sim	Sim	Seleccionado	Não
Desativado	Não	Sim	Sim	Não seleccionado	Sim
Desativado	Não	Sim	Não	Não aplicável	Não
Desativado	Não	Não	Não aplicável	Não aplicável	Não

Acerca da Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo

Uma pesquisa avançada de vários tipos de registo é uma pesquisa por palavra-chave. Pode pesquisar alguns ou todos os tipos de registo que suportam a pesquisa por palavra-chave. Quando utiliza a pesquisa avançada para pesquisar vários tipos de registo, a página Resultados da pesquisa é apresentada com secções diferentes para cada tipo de registo encontrado na pesquisa.

NOTA: Quando selecciona a opção Todos os tipos de registo na lista de tipos de registo a pesquisar, só os tipos de registo que suportam uma pesquisa por palavra-chave estão incluídos na pesquisa. Para pesquisar tipos de registo que não suportam a pesquisa por palavra-chave, tem de pesquisar um tipo de registo de cada vez.

Para obter mais informações sobre como funciona uma pesquisa por palavra-chave, consulte [Acerca da pesquisa por palavra-chave](#) (consultar [Acerca da procura por palavra-chave](#) na página 89). Para obter instruções passo a passo para a execução da pesquisa avançada de múltiplos tipos de registo, consulte [Executar Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo](#) (na página 102).

Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo

Este tópico descreve como executar as seguintes tarefas:

- Inicie uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir das seguintes localizações:
 - A barra de ação
 - Uma janela Pesquisa
 - Uma lista de registos relacionados
- Conclua uma pesquisa avançada.

O procedimento seguinte descreve como iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir da barra de Ação.

Para iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir da barra de Ação

- 1 Se a barra de ação estiver oculta, mostre-a. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra de ação, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação](#) (na página 43).
- 2 Na Barra de ação, na secção Pesquisar, clique em Avançada.
- 3 Na página Pesquisa avançada, proceda da seguinte forma:
 - a Selecione o botão de rádio Tipos de registo seguintes.
 - b Selecione a caixa de verificação para o tipo de registo que pretende pesquisar.
 - c Certifique-se de que as caixas de verificação para todos os outros tipos de registo não estão selecionadas.
- 4 Na secção Pesquisar em, selecione uma das seguintes opções:
 - Conjunto de registos
 - Livro

NOTA: A secção Pesquisar em não é apresentada para os tipos de registo que não tenham proprietários, por exemplo, o tipo de registo Produto e o tipo de registo Utilizador. A opção Livro na secção Pesquisar em está disponível se a funcionalidade Livro estiver ativada para a empresa.

- 5 Na secção Pesquisar em, se seleccionar a opção Conjunto de registos, selecione um dos seguintes para especificar o conjunto de registos que pretende pesquisar:
 - **Todos os registos vistos.** Inclui registos para os quais tem pelo menos o acesso Ver, tal como definido pela hierarquia de supervisão, o nível de acesso para a função e o nível de acesso para registos partilhados.

NOTA: A opção Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa e a definição Posso ler todos os registos na função do utilizador são consideradas quando seleciona esta opção. Se a opção Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa não estiver selecionada, o conjunto de registos pesquisado quando escolhe a opção Todos os registos vistos é igual ao conjunto de registos pesquisado quando seleciona a opção Todos os registos nos quais estou na equipa, a menos que a definição Posso ler todos os registos na função do utilizador esteja selecionada para o tipo de registo relevante.
 - **Todos os meus registos.**
 - **Todos os registos onde estou na equipa.** Inclui apenas os registos na lista filtrada, onde se aplica um dos seguintes:
 - Os registos do utilizador.

- Os registos são partilhados com o utilizador pelo proprietário através da funcionalidade Equipa.
 - Os registos são partilhados com o utilizador através da funcionalidade de atribuição de grupo para contas, atividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras.
 - **Todos os registos que são propriedade do utilizador ou dos respetivos subordinados.** Inclui registos pertencentes ao utilizador ou a qualquer um dos respetivos subordinados. A opção Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa não é considerada quando selecionar esta opção.
 - **Todos os registos em que o utilizador e os respetivos subordinados fazem parte da equipa.** Inclui os registos em que o utilizador ou os respetivos subordinados estão na equipa, se a Visibilidade do gestor estiver ativada no perfil da empresa. A opção Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa não é considerada quando selecionar esta opção.
 - **O meu livro predefinido.** A predefinição do utilizador para o Seletor de livros, conforme definida pelo administrador da empresa.
- 6 Na secção Pesquisar em, se selecionar a opção Livro, selecione um livro, um utilizador ou delegue no Seletor de livros.
- Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros \(na página 109\)](#).

O procedimento seguinte descreve como iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir de uma janela Pesquisa.

Para iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir de uma janela Pesquisa

- Na janela Pesquisa, clique em Avançadas.

O procedimento seguinte descreve como iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir de uma lista de registos relacionados.

Para iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir de uma lista de registos relacionados

- 1 Na página Detalhes do registo principal, desloque-se para a secção de informações relacionadas.
- 2 Na secção de informações relacionadas, clique em Avançadas.

O procedimento seguinte descreve como concluir uma pesquisa avançada de um único tipo de registo. Este procedimento é aplicável a pesquisas avançadas iniciadas por si a partir da ligação Avançadas na janela Pesquisa ou ligação Avançadas nas listas de registos relacionados, bem como a pesquisas avançadas iniciadas por si a partir da ligação Avançadas na barra de Ação.

Para concluir uma pesquisa avançada de um único tipo de registo

- 1 Na página Pesquisa Avançada, na secção Escolher Sensibilidade a Maiúsculas e Minúsculas, selecione a caixa de seleção Não Sensível a Maiúsculas e Minúsculas, se necessário.
Se esta caixa de seleção estiver selecionada, determinados campos ficam não sensíveis a maiúsculas e minúsculas para a procura. Estes campos são mostrados a texto azul na secção Introduzir Critérios de Procura.
- 2 Na secção Introduzir critérios de pesquisa, execute o seguinte procedimento:
 - a Selecione um campo a partir da lista de campos.
Se tiver iniciado a pesquisa a partir da barra de Ação, os campos são previamente preenchidos com os campos de pesquisa visada para o tipo de registo. Se tiver iniciado a pesquisa a partir de uma janela Pesquisa ou de uma lista de registos relacionados e se já tiver selecionado um campo de pesquisa na janela Pesquisa ou lista de registos relacionados, o primeiro campo de critérios é previamente preenchido com o seu campo de pesquisa selecionado.

Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as pesquisas e quando ordena listas. Estes campos otimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos da pesquisa. Se os critérios de pesquisa incluírem um campo que não é otimizado para pesquisa, a pesquisa poderá ser mais lenta. Pode filtrar relativamente a um máximo de 10 campos.

NOTA: Os campos que são mostrados em texto púrpura na secção Introduzir Critérios de Procura são sempre não sensíveis a maiúsculas e minúsculas, independentemente da definição da caixa de seleção Não Sensível a Maiúsculas e Minúsculas. Estes campos não são otimizados para procuras rápidas.

- b** Introduza as condições, os valores do filtro e operadores (AND, OR) que definam o filtro.

Para obter informações sobre como utilizar condições do filtro, consulte [Acerca de condições do filtro \(na página 83\)](#).

ATENÇÃO: Quando introduzir Valores do filtro, certifique-se de que segue as regras descritas em [Acerca de valores do filtro \(na página 88\)](#). Caso contrário, poderá não localizar os registos corretos.

Exemplos

Contas: Se pretender criar uma lista filtrada de contas no Canadá com uma receita anual acima dos \$100.000.000,00, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas anuais	Maior que	100000000	AND
País	Igual a	Canadá	

Pistas: Se pretender criar uma lista filtrada de pistas com uma receita potencial de mais de \$100.000,00 e classificações de A ou B, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas potenciais	Maior que	100000	AND
Classificação	Menor que	C	

- 3** (Só pesquisas a partir da barra Ação) Na secção Apresentar Colunas, escolha os campos a apresentar como colunas nos resultados da procura movendo campos da lista Campos Disponíveis para a lista Campos Seleccionados. Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.

SUGESTÃO: Após ser devolvida a lista de registos, pode alterar rapidamente a ordem das colunas na lista arrastando os cabeçalhos das colunas para uma nova localização e largando-os. Opcionalmente, pode gravar a lista após alterar a ordem das colunas.

- 4** (Opcional) Na secção Sequência de Ordenação, especifique o campo ou campos de ordenação inicial que pretende e a sequência de ordenação, da seguinte forma:

- Se não pretender especificar um campo de ordenação e, se um campo de ordenação já estiver seleccionado, limpe o campo de ordenação.

As listas sem um campo de ordenação específica são ordenadas automaticamente na coluna apresentada que fornece o desempenho mais eficiente. Assim, recomenda-se que não especifique um campo de ordenação para pesquisas. Para mais informações sobre como especificar a sequência de ordenação dos resultados de pesquisa, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 94\)](#).

- Se pretender especificar um ou mais campos de ordenação, proceda do seguinte modo:

- a** Na lista pendente Ordenar por, selecione o primeiro campo de ordenação e clique em Crescente ou Decrescente para especificar a sequência de ordenação.

- b** Selecione um segundo campo de ordenação, e um terceiro, consoante necessário, e, em seguida, especifique a sequência de ordenação para esses campos.

Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as pesquisas e quando ordena listas. Estes campos otimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos de ordenação. Se seleccionar um campo que não está otimizado como um campo de ordenação, a pesquisa poderá ser mais lenta.

NOTA: Não é possível seleccionar um campo do tipo caixa de verificação como campo de ordenação neste passo. No entanto, depois de criar a lista, pode clicar no cabeçalho da coluna para ordenar os campos com base nos valores na caixa de verificação.

- 5** Clique em Ir.

SUGESTÃO: Se uma mensagem indicar que o tempo do pedido de pesquisa foi excedido, pode refinar posteriormente os critérios da pesquisa e voltar a tentar. Também pode obter mais informações sobre a otimização de pesquisas e listas no Web site Formação e suporte. Para aceder ao Web site Formação e suporte, clique na ligação global Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre a pesquisa avançada de um único tipo de registo, consulte o seguinte tópico:

- [Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 94\)](#)

Executar Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo

O procedimento seguinte descreve como executar uma pesquisa avançada de múltiplos tipos de registo.

Para executar uma pesquisa avançada de vários tipos de registo

- 1** Se a barra de ação estiver oculta, mostre-a. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra de ação, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação \(na página 43\)](#).
- 2** Na Barra de ação, na secção Pesquisar, clique em Avançada.
- 3** Na página Pesquisa avançada, selecione a opção que pretende, da seguinte forma:
 - Selecione a opção Todos os tipos de registo para pesquisar todos os tipos de registo que suportam a pesquisa por palavra-chave. Esta consulta é mais lenta.
 - Selecione a opção Tipos de registo seguintes e, em seguida, selecione a caixa de verificação para cada um dos tipos de registo que pretende pesquisar.
- 4** No campo Palavras-chave, introduza o valor que pretende para pesquisar ou deixe o campo Palavras-chave em branco para pesquisar apenas com base nas datas que forneceu.

NOTA: No campo Palavras-chave, não é necessário utilizar um carácter universal (*) para uma palavra parcial, porque o mesmo é adicionado automaticamente ao início e fim da introdução de dados. A utilização do sinal de igual (=) para pesquisar uma correspondência exata não é suportada.

- 5** Se necessário, introduza o intervalo de datas (utilize quatro dígitos para o ano, como por exemplo, 2010):
 - Para os compromissos, a data aplica-se à Hora de início (Data).
 - Para as tarefas, a data aplica-se à Data de vencimento.
 - Para as oportunidades, a data aplica-se à Data de fecho.
 - Para todos os outros tipos de registo, a data aplica-se à Data de criação.

- 6** Clique em Ir.

Os resultados são apresentados para cada tipo de registo.

Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre a pesquisa avançada de múltiplos tipos de registo, consulte o seguinte tópico:

- [Acerca da Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo \(na página 98\)](#)

Procurar registos nas páginas Lista

Utilize o seguinte procedimento para localizar registos numa página de lista.

Para procurar um registo numa página de lista

- 1 Clique no separador para o tipo de registo que pretende localizar.
 - 2 Na página principal Registo, selecione a lista filtrada que deveria incluir o registo que está a tentar localizar. Também pode ir para a lista necessária a partir da secção Listas de favoritos na barra de ação se a lista estiver disponível.
 - 3 Na página Lista, pode efetuar o seguinte:
 - Utilizar uma Pesquisa alfabética para localizar o registo.

NOTA: Se a língua do utilizador for coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controlos da Pesquisa alfabética não estão disponíveis.

 - Utilizar os campos de Filtro rápido para procurar o registo.
 - Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.

Para obter mais informações sobre como utilizar a Pesquisa alfabética e os campos de Filtro rápido, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).
 - 4 Clique na ligação do registo em que pretende trabalhar.
- A página Detalhes desse registo é aberta.

Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa

As janelas de pesquisa são utilizadas para pesquisar e selecionar registos que pretende associar ao registo com o qual está a trabalhar. Normalmente, uma janela de pesquisa é aberta clicando no ícone de pesquisa junto de um campo. Consoante os tipos de registo com os quais estiver a trabalhar, também pode abrir janelas de pesquisa clicando em Acrescentar em determinadas secções de informações relacionadas das páginas Detalhes do registo. Além disso, se as associações inteligentes estiverem ativadas, as janelas de pesquisa são abertas automaticamente em determinadas situações. Para obter mais informações sobre associações inteligentes, consulte [Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática \(na página 109\)](#).

O aspeto e o comportamento das janelas de pesquisa dependem do seguinte:

- **O tipo de pesquisa ativada para a empresa.** Consoante o tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, pesquisa por palavra-chave ou pesquisa direcionada, as janelas de pesquisa são afetadas da seguinte forma:
 - **Se a pesquisa por palavra-chave estiver ativada.** É apresentado um único campo de texto na janela de pesquisa. Pode introduzir critérios de pesquisa e premir Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registos.

NOTA: Alguns tipos de registo não suportam uma pesquisa por palavra-chave. Para estes tipos de registo, se a pesquisa por palavra-chave for o tipo de pesquisa predefinido da empresa, pode efetuar uma pesquisa direcionada na janela de pesquisa.
- **Se a pesquisa direcionada estiver ativada.** Os campos de pesquisa do Filtro rápido são apresentados na janela de pesquisa. Pode introduzir critérios de pesquisa e premir Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registos. Uma ligação Avançadas também é apresentada. Esta ligação abre a página Pesquisa Avançada. Para mais informações sobre a pesquisa avançada, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada](#)

de um [Único Tipo de Registo \(na página 94\)](#) e [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 99\)](#). Se a empresa utilizar livros, também é apresentado um Seletor de livros. O Seletor de livros permite restringir a pesquisa aos registos pertencentes a um determinado utilizador ou livro. Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros \(na página 109\)](#).

A pesquisa direcionada é o tipo de pesquisa recomendada. Para obter mais informações sobre a pesquisa direcionada e a pesquisa por palavra-chave, consulte [Acerca da pesquisa direcionada \(consultar Acerca da procura direcionada na página 80\)](#) e [Acerca da pesquisa por palavra-chave \(consultar Acerca da procura por palavra-chave na página 89\)](#).

- **O tipo de associação na janela de pesquisa.** As janelas de Pesquisa são janelas de associação única, em que pode selecionar um registo para ligar ao registo com o qual está a trabalhar, ou são janelas de Pesquisa de associação múltipla, em que pode selecionar vários registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Por exemplo, pode ligar os contactos a uma tarefa das seguintes formas:
 - Na página Detalhes da tarefa, se pretender acrescentar um contacto principal à tarefa, clique no ícone de pesquisa no campo Contacto principal. Neste caso, a janela de pesquisa de associação única é aberta e pode selecionar um contacto único como o contacto principal para a tarefa.
 - Pode ligar vários contactos à tarefa na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da tarefa. Neste caso, clique em Acrescentar na secção de informações relacionadas com Contactos. Uma janela de Pesquisa de associação múltipla é aberta e pode selecionar um ou mais contactos para ligar à tarefa.
 - Se o administrador da empresa acrescentar o campo Contactos à página Detalhes da tarefa, pode ligar vários contactos à tarefa clicando no ícone de pesquisa nesse campo. Uma janela de Pesquisa de associação múltipla é aberta e pode selecionar vários contactos. Os contactos selecionados são listados no campo Contactos e são também listados na secção de informações relacionadas com Contactos na página Detalhes da tarefa.
- **As disposições da pesquisa que o administrador da empresa configura para os tipos de registo.** Por exemplo, quando utiliza uma janela de pesquisa para pesquisar um registo de conta que pretende ligar a um registo de contacto, o aspeto da janela de pesquisa depende da disposição da pesquisa do tipo de registo Conta da função de utilizador.
- **A definição Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa.** Esta definição determina se pode restringir uma pesquisa numa janela de Pesquisa a uma lista de registos predefinida. A definição tem o valor Ativado por predefinição, permitindo-lhe restringir pesquisas em janelas de Pesquisa. Para obter mais informações, consulte a secção Listas para restringir pesquisas deste tópico.

Funcionalidades da janela de pesquisa controladas por disposições da pesquisa

As disposições da pesquisa que o administrador da empresa configura e atribui a funções de utilizador determina o comportamento das janelas de Pesquisa, conforme descrito nas secções que se seguem.

Campos de Filtro rápido

Se a pesquisa direcionada estiver ativada para a empresa, a disposição da pesquisa do tipo de registo para a função de utilizador determina como pode utilizar os campos de Filtro rápido na janela de pesquisa, através da seguinte forma:

- Se o administrador da empresa não disponibilizar campos de pesquisa na disposição da pesquisa, não é possível utilizar o Filtro rápido.
- Geralmente, pode filtrar a lista de registos mostrada na janela de pesquisa em qualquer um dos campos que o administrador da empresa disponibilizar como campos de pesquisa na disposição da pesquisa.

No entanto, se os critérios de pesquisa para a lista de registos mostrados na janela de pesquisa incluírem um campo que não é um dos campos de pesquisa definidos na disposição da pesquisa, não é possível utilizar o Filtro rápido. Por exemplo, se estiver a pesquisar um registo de conta e a configuração da empresa permitir restringir a pesquisa a uma lista de registos predefinida, poderá decidir pesquisar a lista Todas as contas de cliente na janela de pesquisa. No entanto, o campo de pesquisa para a lista Todas as contas de cliente é o campo Tipo de conta. Se o campo Tipo de conta não estiver disponível como campo de pesquisa para a

função de utilizador, não é possível filtrar a lista de registos na janela de pesquisa. Para obter mais informações sobre como seleccionar listas de registos predefinidas nas janelas de pesquisa, consulte a secção Listas para restringir pesquisas deste tópico.

- Na aplicação standard, o campo de pesquisa predefinido no Filtro Rápido é pré-configurado para cada janela Pesquisa. No entanto, se o administrador do utilizador marcar a caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas na disposição de pesquisa do tipo de registo da sua função de utilizador, o primeiro campo na lista de campos de pesquisa direcionada na disposição de pesquisa é utilizado como campo de pesquisa predefinido no Filtro Rápido, exceto se introduzir um valor no campo na página Editar registo ou Detalhes antes de abrir a janela Pesquisa; nesse caso, é utilizado o campo de pesquisa predefinido que é configurado para a janela Pesquisa.
- Apenas para o tipo de registo Produto, está disponível a caixa de seleção adicional Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido na disposição de pesquisa. A definição nesta caixa de seleção substitui a definição na caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas. A seguinte tabela mostra como as definições nestas caixas de seleção determinam o campo de pesquisa predefinido para o Filtro Rápido na janela Pesquisa para o tipo de registo Produto.

Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido	Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas	Campo de Pesquisa Predefinido no Filtro Rápido	Notas
Selecionado	Não selecionado Ou Selecionado	Divisão	Se uma divisão principal for especificada no seu registo de utilizador, o campo do valor de filtro no Filtro Rápido é preenchido com a sua divisão principal. Se a divisão principal não for especificada para o utilizador, é recomendado que selecione uma divisão a partir da janela Pesquisa de Produto para pesquisar produtos numa divisão específica. Se o utilizador não seleccionar uma divisão, quando clicar em Ir para concluir a pesquisa, o Oracle CRM On Demand apresenta todos os produtos nos resultados da pesquisa.
Não selecionado	Não selecionado	Nome do Produto	O campo Divisão não está disponível no Filtro Rápido, exceto se o administrador escolher o mesmo como campo de pesquisa na disposição da pesquisa de produtos.
Não selecionado	Selecionado	O primeiro campo na lista de campos de	O campo Divisão não está disponível no Filtro Rápido, exceto se o administrador

Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido	Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas	Campo de Pesquisa Predefinido no Filtro Rápido	Notas
		pesquisa direcionada na disposição da pesquisa.	escolher o mesmo como campo de pesquisa na disposição da pesquisa de produtos.

Para obter mais informações sobre como as definições de disposição da pesquisa afetam a janela Pesquisa do tipo de registo de Produto, consulte [Considerações Ao Criar Disposições da Pesquisa de Produtos \(na página 1383\)](#).

Listas de Registos Previamente Preenchidas

Se o administrador da empresa selecionar a opção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta na disposição da pesquisa de um tipo de registo, a janela de pesquisa é preenchida com uma lista de registos quando a janela abrir. Se esta opção não estiver ativada, não serão apresentados registos quando a janela de pesquisa for aberta e tem de especificar os critérios de pesquisa para pesquisar o registo que pretende.

Listas Sensíveis ao Contexto

Se a definição Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa tiver o valor Ativado, o administrador da empresa pode configurar a disposição de pesquisa para um tipo de registo para especificar se algumas das listas sensíveis ao contexto disponíveis aparecem antes das listas do sistema e das listas customizadas no campo Lista de *tipos de registo* no canto superior esquerdo das janelas de Pesquisa para o tipo de registo. As *listas sensíveis ao contexto* são conjuntos de registos predefinidos que, provavelmente, incluem o registo que pretende. Para obter mais informações sobre o campo Lista de *tipos de registo* nas janelas de pesquisa, consulte a secção Listas para restringir pesquisas deste tópico.

Colunas Apresentadas

Na maior parte das situações, a disposição da pesquisa determina os campos que são apresentados como colunas na lista de registos na janela de pesquisa. No entanto, existem algumas janelas de pesquisa pré-configuradas que não são afetadas pela disposição da pesquisa.

Listas para restringir pesquisas

Dependendo da configuração da empresa, poderá ser possível restringir uma pesquisa numa janela de pesquisa a uma lista de registos predefinida. Dependendo do contexto em que está a pesquisar um registo, também poderá ser possível restringir a pesquisa a uma lista sensível ao contexto. A capacidade de restringir uma pesquisa a uma lista de registos é determinada pela definição Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa. Se a definição Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa tiver o valor Ativado no perfil da empresa, um conjunto de listas predefinidas que pode utilizar para restringir a pesquisa está disponível no campo Lista de *tipos de registo* em todas as janelas de Pesquisa para os tipos de registo de nível superior, em que o *tipo de registo* é o nome do tipo de registo que está a pesquisar. O conjunto de listas predefinidas que está disponível para o utilizador no campo Lista de *tipos de registo* pode incluir listas standard e listas customizadas, e pode incluir também quaisquer listas sensíveis ao contexto disponíveis.

Por predefinição, todas as listas standard e as listas customizadas que estão disponíveis nas páginas Lista e na Página Principal para o tipo de registo de nível superior também estão disponíveis nas janelas de pesquisa para esse tipo de registo. No entanto, o administrador da empresa pode determinar as listas que estão disponíveis na função de utilizador e o utilizador pode escolher quais das listas disponíveis irão aparecer no conjunto de listas. Para obter mais informações, consulte [Alterar conjuntos de listas para tipos de registo \(na página 147\)](#).

NOTA: Se o campo Lista de *tipos de registo* estiver disponível nas janelas de pesquisa, a primeira lista no conjunto de listas no campo da Lista de *tipos de registo* está ativo por predefinição quando a janela de pesquisa é aberta. Se algumas listas sensíveis ao contexto estiverem disponíveis na janela de pesquisa e a disposição de

pesquisa para a função de utilizador especificar que as listas sensíveis ao contexto aparecem na parte superior do conjunto de listas no campo Lista de *tipos de registo* na janela de pesquisa, a primeira lista sensível ao contexto disponível está ativa por predefinição quando a janela de pesquisa é aberta. Se o campo Lista de *tipos de registo* não estiver disponível nas janelas de pesquisa, a pesquisa inicial de um registo de um determinado tipo de registo numa janela de pesquisa é executada em todos os registos desse tipo de registo a que pode aceder.

A lista que está ativa na janela de pesquisa determina o filtro para o conjunto de registos que é pesquisado na janela de pesquisa, mesmo se os registos não forem apresentados na janela de pesquisa. Quaisquer filtros adicionais que o utilizador aplique na janela de pesquisa são aplicados ao conjunto de registos na lista selecionada. Por exemplo, assumindo que tem a configuração seguinte:

- A definição Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa tem o valor Ativado de forma a que o conjunto de listas predefinidas esteja disponível nas janelas de Pesquisa.
- Tem uma lista customizada chamada *Todos os meus contactos em Coimbra* que mostra todos os contactos em que o valor no campo Localidade é *Coimbra*.
- A lista *Todos os meus contactos em Coimbra* é a primeira lista no conjunto de listas para o tipo de registo.
- Na disposição de pesquisa para o tipo de registo Contacto na função do utilizador, o administrador da empresa especificou que a janela de pesquisa não é preenchida quando estiver aberta e que as listas sensíveis ao contexto não são apresentadas na parte superior do conjunto de listas.

Neste caso, quando abre a janela de pesquisa para o tipo de registo Contacto, a lista *Todos os meus contactos em Coimbra* está ativa, embora os registos não sejam apresentados na janela de pesquisa. Se introduzir *Joana* no campo de filtro Nome próprio e clicar em Ir, todos os contactos em que o valor no campo Localidade for *Coimbra* e o valor no campo Nome próprio for *Joana* são devolvidos na janela de pesquisa. Se decidir pesquisar uma lista de registos diferente para os contactos cujo nome próprio é Joana, pode selecionar essa lista no campo Lista de tipos de registo e clicar em Ir.

NOTA: Quando abrir uma janela de Pesquisa para pesquisar um contacto para ligar a um registo de outro tipo de registo, a lista de Contactos Favoritos fica disponível no campo Lista de *tipos de registo*. Pode selecionar um contacto favorito para ligar esse contacto ao registo principal.

Acerca de listas sensíveis ao contexto

Seguem-se algumas das listas sensíveis ao contexto que poderão estar disponíveis para o utilizador na janela de pesquisa:

- Na página Editar tarefa, se selecionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela de pesquisa para o campo Contacto principal, as listas seguintes poderão estar disponíveis como listas sensíveis ao contexto:
 - A lista Contactos com conta relacionada como principal. Esta lista inclui todos os contactos para os quais a conta selecionada é a conta principal.

NOTA: Nas releases anteriores à Release 25, a lista *Contactos com conta relacionada como principal* foi designada como *Contactos para conta relacionada*.

- A lista Todos os contactos para a conta relacionada. Esta lista inclui todos os contactos ligados à conta selecionada, independentemente se a conta selecionada é a conta principal para o contacto.

NOTA: A lista Todos os Contactos para a Conta Relacionada está disponível em todas as janelas de Pesquisa em que a lista Contactos com a Conta Relacionada como Principal está disponível, exceto no caso de janelas de Pesquisa de associação múltipla. Se a janela de Pesquisa for uma janela de associação múltipla, a lista Contactos com a Conta Relacionada como Principal está disponível, mas a lista Todos os Contactos para a Conta Relacionada não está disponível.

- Na página Editar tarefa, se selecionar um valor válido no campo Contacto e abrir a janela de pesquisa para o campo Pedido de assistência, a lista Pedidos de assistência para contacto relacionado poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.

- Na página Edição da Tarefa, se selecionar um valor válido no campo Oportunidade e abrir a janela de Pesquisa para o campo Objeto Customizado 01, a lista Objetos Customizados 01 com a Oportunidade Relacionada como Principal poderão estar disponíveis como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Editar pedido de assistência, se selecionar um valor válido no campo Contacto e abrir a janela de pesquisa para o campo Conta financeira, a lista Contas financeiras para contacto relacionado poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Editar pista, se selecionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela de pesquisa para o campo Conta financeira, a lista Contas financeiras para conta relacionada poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.

Pesquisar e selecionar um registo numa janela de pesquisa

Este procedimento descreve como pesquisar e selecionar um registo.

NOTA: No Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, quando um utilizador na organização parceira pesquisar um utilizador numa janela de pesquisa, os utilizadores na empresa proprietária da marca nunca serão devolvidos pela pesquisa a menos que o privilégio Visualizar Utilizadores Proprietários da Marca na Pesquisa seja ativado na função do utilizador que executa a pesquisa. Se o privilégio Visualizar Utilizadores Proprietários da Marca na Pesquisa for ativado na função do utilizador na organização parceira, os utilizadores na empresa proprietária da marca podem ser devolvidos por uma pesquisa numa janela de pesquisa e podem ser selecionados pelo utilizador na organização parceira. Os utilizadores que têm o privilégio Gerir Acesso PRM na respetiva função podem ativar o privilégio Visualizar Utilizadores Proprietários da Marca na Pesquisa para outras funções.

Para pesquisar e selecionar um registo numa janela de pesquisa

- 1 Na janela de pesquisa, pesquise o registo ou registos que pretende através de algumas ou de todas as formas que se seguem, consoante o tipo de registo e a forma como o administrador da empresa configura as funcionalidades de pesquisa:
 - Na janela de pesquisa, no campo Lista do *tipo de registo*, selecione uma lista predefinida para restringir a pesquisa aos registos dessa lista e, em seguida, clique em Ir.
 - Utilize os campos de Filtro rápido para filtrar a lista.

NOTA: Sempre que aplicar um filtro a uma lista de registos na janela de pesquisa, apenas os registos que atualmente se encontram na lista são pesquisados. Assim, se aplicar um segundo filtro a uma lista que já tenha filtrado, apenas os registos que foram devolvidos pelo primeiro filtro são pesquisados quando aplicar o segundo filtro. Se pretender limpar todos os filtros, clique no botão Limpar. Quando clicar em Limpar, todos os filtros que aplicou à lista que originalmente selecionou são removidos da lista e os campos Filtro rápido são redefinidos para em branco. Em seguida, pode aplicar novos filtros à lista, conforme necessário.

 - Se a pesquisa visada estiver ativada, clique na ligação Avançadas para executar uma pesquisa avançada. Para mais informações, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 94\)](#) e [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 99\)](#).
 - Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.

NOTA: Para alguns tipos de registo, também pode clicar em Novo para criar um novo registo. O novo registo será acrescentado à lista.
- 2 Selecione os registos que pretende, através da seguinte forma:
 - Se a janela de pesquisa for uma janela de associação única, clique em Selecionar para o registo pretendido.
 - Se a janela de pesquisa for uma janela de associação múltipla, clique em Selecionar para cada um dos registos pretendidos. Os registos são deslocados da lista Registos disponíveis para a lista Registos selecionados. Depois de selecionar todos os registos pretendidos, clique em OK.

NOTA: Na janela de pesquisa, pode clicar em Limpar valor atual para remover informações já selecionadas e deixar o campo em branco. No entanto, o botão Limpar valor atual não está disponível se as associações inteligentes estiverem ativadas. Para obter mais informações sobre associações inteligentes, consulte [Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática \(na página 109\)](#).

Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática

As *Associações inteligentes* no Oracle CRM On Demand são pesquisas automáticas que facilitam ao utilizador a associação de registos de diferentes tipos de registo entre si, tais como conta, contacto, oportunidade, atividade, entre outros. A funcionalidade de associações inteligentes é controlada pela caixa de verificação Resolução automática ativada em disposições de pesquisa, para obter mais informações, consulte Gerir disposições de pesquisa (consultar [Gerir disposições da pesquisa](#) na página 1377).

Quando as associações inteligentes são ativadas, pode escrever parte ou todo o nome do registo que pretende associar ao registo principal no campo apropriado e permitir ao Oracle CRM On Demand resolver automaticamente a associação. Quando tenta gravar as alterações, o Oracle CRM On Demand pesquisa uma correspondência para o nome inserido. Se o Oracle CRM On Demand encontrar uma única correspondência, é utilizado o registo correspondente e as alterações são gravadas. Se o Oracle CRM On Demand não encontrar correspondências ou se encontrar várias potenciais correspondências, será apresentada uma janela de pesquisa onde pode executar pesquisas adicionais e, em seguida, seleccionar o registo apropriado.

Por exemplo, quando pretende associar uma conta a uma tarefa, pode introduzir o nome de uma conta no campo Nome da conta na página Detalhes da tarefa. Quando tenta gravar as alterações, o Oracle CRM On Demand pesquisa contas correspondentes. Se o Oracle CRM On Demand encontrar uma conta correspondente única, será utilizada essa conta. Se o Oracle CRM On Demand não encontrar contas correspondentes ou encontrar várias contas potencialmente correspondentes, é aberta uma janela de pesquisa. Na janela de pesquisa, pode executar pesquisas adicionais e seleccionar a conta apropriada. Para obter mais informações sobre como utilizar janelas de pesquisa, consulte Pesquisar registos em janelas de pesquisa (consultar [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa](#) na página 103).

Se as associações inteligentes não estiverem ativadas ou se o utilizador não souber o nome do registo que pretende associar ao registo com o qual está a trabalhar, tem de clicar no ícone de pesquisa junto a um campo para abrir a janela de pesquisa. Na janela de pesquisa, pode pesquisar o registo que pretende associar ao registo com o qual está a trabalhar.

NOTA: As associações inteligentes estão disponíveis onde as janelas de pesquisa de associação única estão disponíveis. Quando as janelas de pesquisa de associação múltipla estão disponíveis, as associações inteligentes não são aplicáveis.

Utilizar o Seletor de livros

O Seletor de livros permite-lhe estreitar as pesquisas para um livro personalizado ou livro de utilizador específico. No contexto do Seletor de livros, os livros personalizados são referidos como livros.

Onde é Apresentado o Seletor de Livros?

O Seletor de livros é apresentado em:

- Na secção Pesquisar, na barra de ação
- Na janela de pesquisa
- Na secção Pesquisar em, em pesquisas avançadas
- Páginas da lista
- O separador Analytics

O Seletor de livros só é apresentado se se aplicarem as seguintes condições:

- A opção Apresentar seletor de livros estiver ativada no perfil da empresa.

- O tipo de registo for suportado para livros.

Para obter informações sobre quais os tipos de registo que são suportados para os livros, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#).

Com o Seletor de Livros Poderá Restringir a Pesquisa

O Seletor de livros permite-lhe restringir a pesquisa para um utilizador ou livro específico. Assim, o Seletor de livros apresenta uma hierarquia de utilizadores e uma hierarquia de livros, com Todos no início da hierarquia. Por predefinição, a maioria dos empregados só visualiza uma hierarquia de utilizadores, porque a funcionalidade de livro personalizado não está ativada.

Para relatórios e painéis, a hierarquia de livros só é apresentada se a opção Visibilidade total estiver selecionada na definição Assuntos históricos, no perfil da empresa.

Níveis numa Hierarquia de Livros

Quando utiliza o Seletor de Livros para restringir uma pesquisa de registos ou para restringir os dados num relatório, pode visualizar, expandir e contrair determinados níveis da hierarquia de livros customizada no Seletor de Livros, da seguinte forma:

- Na aplicação standard, o Seletor de Livros mostra o livro (ou livros) de nível mais elevado a que o utilizador tem acesso na hierarquia, podendo expandir e contrair esse nível de hierarquia, bem como todos os níveis abaixo do mesmo. Os níveis da hierarquia acima do nível a que tem acesso não são mostrados.
- Se o administrador do utilizador marcar a caixa de seleção Apresentar Hierarquia de Livros Principal no Seletor de Livros no perfil da empresa, ocorre o seguinte:
 - O livro (ou livros) de nível mais elevado a que o utilizador tem acesso é apresentado. Pode expandir e fechar esse nível da hierarquia e cada nível abaixo deste.
 - Em cada nível da hierarquia acima do nível a que o utilizador tem acesso, é apresentado o livro principal do livro secundário abaixo. Se a caixa de seleção Posso Ler Todos os Registos estiver marcada na sua função de utilizador, pode expandir e contrair todos os níveis de hierarquia mostrados, caso contrário, pode expandir e contrair apenas os níveis de hierarquia aos quais tem acesso bem como os níveis abaixo.

Os nomes dos livros a que tem acesso são mostrados na cor de texto predefinida no seletor de livros. Os nomes de todos os livros a que não tem acesso são mostrados a vermelho.

NOTA: Quando utiliza o Seletor de Livros para selecionar um livro por outros motivos que não restringir uma pesquisa ou restringir dados num relatório, todos os livros customizados, incluindo os livros a que não tem acesso, são mostrados no Seletor de Livros na cor de texto predefinida. Por exemplo, quando utiliza o Seletor de Livros para selecionar um livro para atribuir a um registo, todos os livros são mostrados no Seletor de Livros.

Quando expande um nível na hierarquia de livros, e se existirem mais do que 500 livros a esse nível da hierarquia, os livros são agrupados em conjuntos de 500. A etiqueta de um conjunto de livros mostra o nome do primeiro livro e o nome do último livro do conjunto. É possível expandir o conjunto de livros adequado para encontrar o livro que pretende. O conjunto de livros final pode conter menos de 500 livros.

Livro Predefinido no Seletor de Livros

As definições do registo do utilizador determinam qual o livro que é visualizado por predefinição no seletor de livros. Para informações sobre os livros predefinidos no seletor de livros, consulte as descrições dos seguintes campos em [Atualizar os Detalhes Pessoais \(na página 788\)](#):

- Livro predefinido
- Livro predefinido para o Analytics
- Manter Livro Predefinido

Considerações que se Aplicam ao Selecionar um Livro no Seletor de Livros

Quando selecionar um livro no seletor de livros, aplicam-se as seguintes considerações:

- Quando seleccionar um livro com livros secundários, o livro principal e os respetivos livros secundários serão seleccionados.

ATENÇÃO: Para um melhor desempenho, só inclua livros secundários quando for absolutamente necessário.

- Cada utilizador tem um conjunto de livros predefinidos. Se seleccionar Tudo, todos os livros que se aplicarem a si e aos respetivos subordinados (se existirem) serão seleccionados.
- Dentro da hierarquia do utilizador, pode escolher utilizadores que delegaram o respetivo acesso a si ou a outros utilizadores na organização.
- Depois de seleccionar um livro ou utilizador e clicar em OK, o nome do livro ou utilizador será apresentado no Seletor de livros. O sinal de adição (+) indica que os dependentes na hierarquia também são seleccionados.
- É possível utilizar a caixa de verificação Incluir subitens para controlar se os livros secundários ou subordinados estão incluídos na respetiva hierarquia.

NOTA: Os livros que são automaticamente criados quando os registos de parceiros ativos são criados aparecem no Seletor de livros apenas para o tipo de registo Parceiro.

Encontrar Registos Através da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave

Além de pesquisar registos na secção Pesquisar na barra de ação, também pode utilizar a pesquisa avançada por palavra-chave para localizar registos, se o administrador da empresa tiver configurado a secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave na barra de Ação ou no cabeçalho global. Pode utilizar a pesquisa avançada por palavra-chave para os seguintes tipos de registos:

- Contas
- Compromissos
- Contactos
- Oportunidades
- Tarefas

Quando introduz uma cadeia de pesquisa, a funcionalidade pesquisa avançada por palavra-chave tenta localizar essa cadeia em vários campos chave para todos os registos sobre os quais tem visibilidade, para o tipo de registo que está a pesquisar. Por exemplo, se estiver a pesquisar contas, a pesquisa avançada por palavra-chave pesquisa os campos Nome de Conta, Localização e Localidade para Faturação para localizar as contas necessárias. Por exemplo, considere que tem três registos de contas, o primeiro com o campo Localização definido para São Francisco e o segundo e terceiro com o campo Localização definido para San Mateo. Se introduzir San como cadeia de pesquisa, a pesquisa avançada por palavra-chave devolve os três registos de conta. No entanto, se procurar San Mateo, a procura devolve apenas o segundo e terceiro registos. Para obter mais informações sobre a pesquisa avançada por palavras-chave, consulte Acerca da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave.

Se o administrador da empresa seleccionar a opção "Configurar a Procura Avançada por Palavra-Chave com Campos Seleccionados para os Resultados da Procura" para a disposição da procura atribuída à função que o utilizador desempenha relativamente a um tipo de registo, uma procura avançada para os registos desse tipo apresenta o conjunto de campos de resultados definido na disposição da procura. Caso contrário, os campos chave para o tipo de registo são apresentados durante uma procura avançada. Por exemplo, se o administrador configurar apenas os campos Nome Próprio, Apelido e Conta no Assistente de Disposição de Procura para um contacto, a procura irá listar apenas esses campos na página de resultados da procura quando procurar contactos.

Antes de começar. Para concluir o seguinte procedimento, o administrador da empresa deve efetuar um dos seguintes passos:

- Configure a secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave da barra de Ação.
- Configure a secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave num ícone de pesquisa no cabeçalho global se estiver a utilizar a interface de estilo moderna.

Para utilizar a pesquisa avançada por palavra-chave para localizar registros

- 1 Navegue para a seção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave na barra de Ação ou no cabeçalho global da seguinte forma:
 - Se o seu administrador tiver configurado a seção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave na barra de Ação, navegue para essa seção na barra de Ação. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra de ação, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação \(na página 43\)](#).
 - Se estiver a utilizar a interface de estilo moderna e o administrador tiver configurado a Pesquisa Avançada por Palavra-Chave num ícone de pesquisa no cabeçalho global, clique no ícone de pesquisa e navegue para a seção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave.
- 2 Na seção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave, selecione um tipo de registo.

NOTA: Apenas os tipos de registo Conta, Compromisso, Contacto, Oportunidade e Tarefa são suportados para a pesquisa avançada por palavra-chave. O tipo de registo apresentado por predefinição na seção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave é definido pelo campo Tipo de Registo de Pesquisa Predefinido na página Detalhes Pessoais de um utilizador.

SUGESTÃO: Para visualizar os campos que a funcionalidade de pesquisa avançada por palavra-chave pesquisa por tipo de registo, selecione um tipo de registo e passe o rato sobre o ícone de descrição ao lado do campo de pesquisa.

- 3 Introduza a cadeia que pretende pesquisar no campo de pesquisa.
- 4 Clique em Ir ou Pesquisa Avançada.

SUGESTÃO: Se uma mensagem aparecer indicando que o tempo do pedido de pesquisa foi excedido, pode utilizar a Pesquisa avançada para refinar posteriormente os critérios. Para obter mais informações, consulte [Utilizar pesquisa avançada \(na página 94\)](#). Também pode obter mais informações sobre a otimização de pesquisas e listas no Web site Formação e suporte. Para aceder ao Web site Formação e Suporte, clique na ligação global Formação e Suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand, e de seguida, clique na ligação no registo pretendido.

- Se tiver clicado em Ir, pode clicar na ligação do registo que pretende para abrir a página Detalhes.
- Se tiver clicado na Pesquisa Avançada, a página Pesquisa Avançada é aberta com o tipo de registo selecionado no passo 2. O tipo de registo é pré-selecionado na Página Pesquisa Avançada. Pode então completar os parâmetros e critérios de pesquisa na página Pesquisa Avançada. Para obter mais informações sobre como utilizar a pesquisa avançada, consulte [Utilizar Pesquisa Avançada \(na página 94\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave \(na página 112\)](#)
- [Localizar registros \(na página 80\)](#)
- [Acerca da pesquisa direcionada \(consultar \[Acerca da procura direcionada\]\(#\) na página 80\)](#)
- [Acerca da pesquisa por palavra-chave \(consultar \[Acerca da procura por palavra-chave\]\(#\) na página 89\)](#)
- [Pesquisar registros na barra de ação \(na página 92\)](#)
- [Utilizar Pesquisa Avançada \(na página 94\)](#)

Acerca da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave

Além da pesquisa visada e da pesquisa por palavra-chave, o Oracle CRM On Demand suporta a pesquisa avançada por palavra-chave. A pesquisa avançada por palavra-chave pode localizar registros com cadeias semelhantes à cadeia de pesquisa introduzida, para além de localizar registros com uma correspondência exata. Esta pesquisa pode corresponder registros com a cadeia de pesquisa exata que introduzir independentemente

da sequência da cadeia ou de como a cadeia foi dividida através de espaços ou pontuação. Pode corresponder registos baseados na raiz linguística das palavras e também pode corresponder palavras com uma grafia semelhante.

Em geral, a pesquisa direcionada fornece um melhor desempenho do que a pesquisa avançada por palavra-chave. Se souber qual a cadeia exata para o que pretende pesquisar, utilize a pesquisa visada disponível nas secções Pesquisar ou Pesquisa Avançada na IU, e não na secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave. Se não tiver a certeza da cadeia exata, e se pretender localizar registos semelhantes, utilize a pesquisa avançada por palavra-chave.

A pesquisa avançada por palavra-chave contém um campo de pesquisa utilizado para pesquisar um tipo de registo selecionado com os campos suportados, conforme apresentado na seguinte tabela.

Tipo de registo	Campos Incluídos na Pesquisa Avançada por Palavra-Chave
Conta	■ Nome da Conta ■ Localização ■ Localidade para Faturação
Compromisso	■ Assunto
Contacto	■ Nome Próprio do Contacto ■ Apelido do Contacto ■ Correio Eletrónico ■ Localidade do Contacto
Oportunidade	■ Nome da oportunidade
Tarefa	■ Assunto

A descrição na secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave de cada tipo de registo mostra os campos suportados para esse tipo de registo. Por exemplo, se introduzir *Sunnyvale* ao pesquisar Contas, a pesquisa avançada por palavra-chave pesquisa Sunnyvale nos campos Nome de Conta, Localização e Localidade para Faturação em todas as contas a que possa aceder. A pesquisa apresenta todos os registos com a cadeia de pesquisa introduzida nos campos de pesquisa suportados.

Características da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave

Este tópico descreve as características da pesquisa avançada por palavra-chave.

- A pesquisa efetua a seguinte correspondência de palavras:
 - Correspondências exatas de palavras
Pesquisa por registos que contêm a cadeia de pesquisa exata, ou seja, a mesma grafia que a cadeia introduzida na pesquisa.
 - Correspondências de acumulação
Pesquisa por registos que contêm, pelo menos, uma ocorrência da cadeia de pesquisa, com os registos devolvidos classificados por uma pontuação cumulativa determinada pela quantidade de correspondências de cadeias de pesquisa encontradas e a respetiva frequência com que ocorrem. Por exemplo, uma pesquisa pelo *First National Bank do Arizona* devolve o registo Arizona First National Bank, com quatro valores de cadeia correspondentes, anteriores ao registo First National Bank, apenas com três valores de cadeia correspondentes.
 - Correspondências por semelhança

Pesquisa por registos que contêm valores com a mesma raiz linguística que a cadeia de consulta. Por exemplo, uma pesquisa por Fabricante devolve registos com Fabrico ou Fabricado, para além de Fabricante. (Correspondências por semelhanças suportadas apenas em inglês.)

■ Correspondências parciais

Pesquisa por registos que contêm palavras escritas de forma semelhante a palavras da cadeia de consulta especificada. Por exemplo, pesquisar por *Oracle* com o erro ortográfico *Orcale* resulta na localização de registos que contêm *Oracle*. (Correspondências parciais suportadas apenas em inglês.)

■ A pesquisa não é sensível a maiúsculas e minúsculas (por exemplo, uma pesquisa por *Bella* devolve *Bella* ou *bella*)

■ A pesquisa ignora os seguintes itens:

■ Marcas diacríticas, por exemplo, uma pesquisa por *Velka* devolve *Velká*

■ Pontuação, incluindo o seguinte:

- Apóstrofe (')
- Parênteses ([])
- Maior e menor que (< >)
- Chavetas ({ })
- Parênteses (())
- Dois pontos (:)
- Vírgula (, ,)
- Travessões (— —)
- Reticências (... ...)
- Ponto de exclamação (!)
- Período (.)
- Hífen (-)
- Ponto de interrogação (?)
- Aspas curvas e retas (' ' " " " ")
- Ponto e vírgula (;)
- Barra (/)

■ Palavras irrelevantes

Numa consulta de pesquisa, a pesquisa avançada por palavra-chave ignora as palavras irrelevantes em inglês, dinamarquês, holandês, finlandês, francês, alemão, italiano, português, espanhol e sueco. Uma palavra irrelevante é uma palavra tão comum que não é útil e é ignorada para poupar tempo em pesquisas. Em inglês, os exemplos de palavras irrelevantes incluem palavras como *or*, *and* ou *the*.

■ A pesquisa avançada por palavras-chave requer índices de pesquisa especializados. Os dados do Oracle CRM On Demand são sincronizados para os índices de pesquisa por intervalos de tempo, portanto, poderá acontecer que um registo que tenha sido acrescentado ou modificado recentemente só seja encontrado posteriormente.

■ Uma vez que a pesquisa avançada por palavras-chave é uma pesquisa complexa, o desempenho da pesquisa pode variar consoante os critérios de pesquisa e a qualidade dos dados. Recomenda-se que pesquise com um critério de pesquisa mais refinado ou que utilize a Pesquisa Avançada nos casos em que conhece a cadeia de caracteres exata ou o campo que pretende pesquisar.

Suporte de Escrita Automática

A pesquisa avançada por palavra-chave suporta a pesquisa com escrita automática. A pesquisa com escrita automática pesquisa registros nas listas Itens Recentes que contêm a cadeia de pesquisa nos campos suportados para o tipo de registro específico que pesquisa. A pesquisa com escrita automática não é sensível a maiúsculas e minúsculas e ignora marcas diacríticas, e a correspondência pode ser no início do valor de campo ou uma subcadeia do valor de campo, ou no fim do valor de campo.

As listas de Itens Recentes suportadas incluem as seguintes listas:

- O Meu *tipo de registo* Recentemente Visualizado
- O Meu *tipo de registo* Recentemente Criado
- O Meu *tipo de registo* Recentemente Modificado

Quando introduz a cadeia de pesquisa, a pesquisa com escrita automática abre uma janela pequena de Itens Recentes perto da secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave. Esta janela lista todos os registros com cadeias que correspondem aos caracteres de cadeia de pesquisa introduzidos, até um máximo de 10 registros. A pesquisa com escrita automática corresponde um carácter de cada vez no tipo de letra negrito, à medida que introduz a cadeia de pesquisa. Os itens listados na janela apresentam o nome do registro e os nomes de campos suportados entre parênteses [()] a seguir ao nome do registro. O nome do registro deriva dos campos conforme mostrado na tabela seguinte.

Tipo de registo	Campos Apresentados para Derivar o Nome do Registo
Conta	Nome da Conta
Compromisso	Assunto
Contacto	Nome Próprio Apelido
Oportunidade	Nome da oportunidade
Tarefa	Assunto

Se a cadeia de pesquisa corresponde a um valor no campo suportado, os valores que correspondem estão a negrito. Por exemplo, se o valor estiver contido no campo Localização para um registro Conta, a janela apresenta Nome de Conta (**Localização**, Localidade para Faturação). Por exemplo, pode criar três contas com as definições apresentadas na seguinte tabela.

Nome da Conta	Localização	Localidade para Faturação
Account1	Califórnia	Sunnyvale
Account2	Califórnia	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

Se pesquisar por *Sunnyvale* para Contas, a janela Itens Recentes mostra o seguinte quando introduz S:

Conta3 (**Sunnyside**, **Sunnyside**)
 Conta2 (Califórnia, **Sunnyvale**)
 Conta1 (Califórnia, **Sunnyvale**)

Quando introduzir *Sunnyv*, a janela Itens Recentes apresenta o seguinte:

Conta2 (Califórnia, **Sunnyvale**)

Conta1 (Califórnia, **Sunnyvale**)

A pesquisa devolve os registos Conta nas listas Contas Visualizadas Recentemente, Contas Criadas Recentemente e Contas Modificadas Recentemente que contêm Sunnyvale nos campos Nome de Conta, Localização ou Localidade para Faturação. Clicar em qualquer registo devolvido na janela Itens Recentes abre a página Detalhes desse registo.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Encontrar Registos Através da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave \(na página 111\)](#)
- [Localizar registos \(na página 80\)](#)
- Acerca da pesquisa direcionada (consultar [Acerca da procura direcionada](#) na página 80)
- Acerca da pesquisa por palavra-chave (consultar [Acerca da procura por palavra-chave](#) na página 89)
- [Pesquisar registos na barra de ação \(na página 92\)](#)
- [Utilizar Pesquisa Avançada \(na página 94\)](#)

Copiar registos

Para a maior parte dos tipos de registo, pode criar um novo registo copiando um registo existente. Quando copiar um registo, os valores em determinados campos no registo são copiados para o novo registo. O seu administrador da empresa determina os valores de campos que são copiados para o novo registo. No entanto, quaisquer ligações entre o registo que copia e qualquer outro registo não são copiadas para o novo registo.

Quando copia um registo, pode alterar os valores que são copiados para o novo registo e adicionar valores nos campos onde os valores não foram copiados do registo original.

O seguinte procedimento descreve a forma como copiar um registo.

Para copiar um registo

- 1 Localize o registo que pretende copiar.
Para obter informações sobre como localizar registos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Lista para o tipo de registo, clique na ligação com o nome do registo que pretende copiar.
SUGESTÃO: Para muitos tipos de registo, a opção Copiar está disponível na página Lista. Se estiver disponível, selecione a opção Copiar na página Lista e, em seguida, passe para o passo 4.
- 3 Na página Detalhes do registo, clique em Copiar.
- 4 Na página Editar, introduza os detalhes para o novo registo.
Pode editar os valores que foram copiados do registo original e introduzir valores nos campos vazios.
- 5 Grave o novo registo.

Pré-visualizar Registos

Se a funcionalidade de pré-visualização do registo estiver ativada, pode pré-visualizar registos a partir das ligações do registo em vários locais no Oracle CRM On Demand incluindo o seguinte:

- A minha página principal
- Páginas Principais Registo
- Páginas Lista de Registos
- Páginas Detalhes do registo (incluindo listas de registos relacionados)
- Barra de ação

- Os pinos colocados num mapa a indicar as localizações das moradas que são devolvidas numa pesquisa por proximidade. Para obter informações sobre como executar pesquisas por proximidade, consulte [Executar Pesquisas por Proximidade](#) (consultar [Efetuar Procuras por Proximidade](#) na página 391).

Dependendo das definições da pré-visualização do registo, a janela de pré-visualização abre quando coloca o apontador numa ligação a um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo.

As definições de pré-visualização do registo podem ser especificadas ao nível empresarial e por cada utilizador individual. As definições pessoais sobrepõem a definição da empresa.

Para mais informações sobre como definir o modo de pré-visualização do registo, consulte [Definir modo de pré-visualização do registo](#) (consultar [Definir o modo de pré-visualização do registo](#) na página 800). Para mais informações sobre como definir o modo de pré-visualização do registo ao nível empresarial, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (consultar [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) na página 1193).

NOTA: A funcionalidade de pré-visualização do registo não está disponível quando estiver a aceder ao Oracle CRM On Demand através de um dispositivo que executa o programa operativo iOS.

Para pré-visualizar um registo

- Coloque o apontador na ligação do registo.
 - Se a opção de pré-visualização do registo estiver definida para Apontar para ligação, a janela de pré-visualização abre automaticamente.
 - Se a opção de pré-visualização do registo estiver definida para Clicar no ícone de pré-visualização, aparece um ícone quando coloca o apontador na ligação. Clique no ícone para abrir a janela de pré-visualização.

NOTA: Não pode utilizar a funcionalidade de edição incorporada ou o centro de mensagens enquanto estiver aberta uma janela de pré-visualização.

Para fechar a janela de pré-visualização do registo

- Clique no ícone X na janela de pré-visualização ou clique na página por trás da janela de pré-visualização.

NOTA: Se mover o apontador sobre qualquer elemento da IU (exceto a janela de pré-visualização, a ligação do registo ou o ícone de pré-visualização), a janela de pré-visualização fecha automaticamente após 2 segundos.

Acerca do bloqueio de registos

Para determinados tipos de registo, o administrador da empresa pode configurar processos para restringirem as ações que pode efetuar num registo enquanto um campo do registo tiver um determinado valor. Restringir os utilizadores de efetuarem determinadas ações desta forma é designado como *bloqueio de registos*. Quando um registo é bloqueado por um processo, o Oracle CRM On Demand não permite efetuar as ações que não são permitidas pelo processo e é possível que também veja uma mensagem de erro se tentar efetuar uma ação que não seja permitida.

Consoante a forma como o administrador da empresa configurar os processos de bloqueio de registos para a empresa, os processos podem restringir as ações do utilizador através da seguinte forma:

- **Ações ao nível do registo.** Os processos de bloqueio de registos podem impedir que efetue as seguintes ações num registo bloqueado:
 - Atualizar o registo.
 - Eliminar o registo.
 - Remover o registo de uma relação com outro registo, se a remoção do registo da relação originar a eliminação do registo do Oracle CRM On Demand. No entanto, se a remoção do registo da relação não

resultar na eliminação do registo do Oracle CRM On Demand, pode remover o registo da relação mesmo que tenha sido impedido de eliminar o registo.

Por exemplo, o administrador da empresa poderá configurar um processo para o tipo de registo Solução. O processo poderá impedir que o utilizador elimine as soluções que têm o estado Aprovado ou atualize as soluções que têm o estado Obsoleto e assim sucessivamente.

- **Ações ao nível do registo relacionado.** Os processos de bloqueio de registos podem impedir que efetue as seguintes ações em registos de um determinado tipo de registo relacionado enquanto o registo principal está bloqueado:

- Criar um novo registo do tipo de registo relacionado a partir do registo principal.
- Atualizar registos do tipo de registo relacionado que são registos dependentes do registo principal. Neste caso, não pode atualizar os registos relacionados a partir de qualquer local no Oracle CRM On Demand enquanto o registo principal estiver bloqueado.
- Adicionar um registo existente do tipo de registo relacionado para o registo principal.

Por exemplo, é possível que seja impedido de ligar registos de contactos a uma tarefa quando o estado na tarefa estiver definido como Concluída.

- **Ações ao nível do campo.** Os processos de bloqueio de registos podem impedir que atualize determinados campos enquanto um campo no registo tiver um determinado valor de modo a que o registo fique parcialmente bloqueado.

Por exemplo, se a empresa utilizar moradas partilhadas, é possível que seja impedido de atualizar as linhas 1, 2 e 3 da morada, os campos Distrito, Código postal e País enquanto o estado na morada estiver definido como Validada. No entanto, pode continuar a atualizar qualquer campo personalizado no registo de morada.

Para obter informações sobre a configuração de processos para bloquear registos, consulte [Administração de processos \(na página 1580\)](#).

Acerca da sobreposição de processos de bloqueio de registos

O privilégio Sobrepor administração de processos é atribuído a determinados utilizadores de modo a que possam atualizar os registos bloqueados. Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Sobrepor administração de processos ativado, os processos de bloqueio de registos não impedem de efetuar ações nos registos bloqueados. Além disso, não vê mensagens de aviso ou mensagens de erro para indicar que um registo está bloqueado.

Atualizar Detalhes do Registo

Normalmente, pode atualizar as informações de registo se for o proprietário do registo, se for o gestor proprietário do registo ou se o proprietário lhe conceder acesso de edição ao registo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso do utilizador aos registos.

Da mesma forma, para alterar o estado de um registo de soluções, ou para publicar uma solução, a função de utilizador deve incluir o privilégio Publicar soluções.

NOTA: Determinados campos do sistema são sempre só de leitura e só podem ser atualizados pelo Oracle CRM On Demand. Alguns exemplos de campos que são sempre só de leitura são o campo Criado e o campo Criação: Data, os quais estão disponíveis em muitos tipos de registo.

Pode atualizar registos das seguintes formas:

- **Através da edição de campos em linha.** Pode editar campos individuais em linha nas páginas Lista dos registos, nas páginas Detalhe dos registos e em registos ligados na página Detalhe de um registo principal. O administrador da empresa pode ativar ou desativar a edição incorporada no perfil da empresa. Por predefinição, a edição incorporada está ativada.

SUGESTÃO: Na maior parte das páginas Lista, pode abrir a página Detalhe de um registo num painel de registos na página Lista sem navegar para fora da página Lista. Para mais informações, consulte [Acerca do](#)

[Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 143\)](#) e [Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 144\)](#).

Em muitas páginas Lista dos registos e em muitas listas de registos ligados nas páginas Detalhe dos registos principais, pode também editar vários campos em vários registos em linha ao mesmo tempo. Se uma lista suportar a capacidade de editar vários campos em linha ao mesmo tempo, um ícone de lápis é mostrado na parte superior esquerda da lista.

NOTA: Alguns tipos de campos não podem ser editados em linha nos registos ligados numa página Detalhe do registo principal. Para mais informações, consulte [Atualizar Registos Ligados a partir dos Registos Principais](#) (consultar [Atualizar registos ligados a partir de registos principais na página 127](#)).

- **Atualizando o registo na página de edição.** Pode aceder à página Editar clicando na ligação Editar de um registo na página Lista ou clicando no botão Editar de um registo na página Detalhes.
- **Através da importação de registos:**
 - Utilizar o Assistente de importação para importar dados do registo a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas externos se a função do utilizador tiver o privilégio Importação pessoal
 - Utilizar o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand
 - Utilizar os serviços Internet para sincronizar registos com outras aplicações

O tipo de registos que é possível importar depende dos privilégios atribuídos à função do utilizador. Para obter mais informações sobre como importar registos a partir de ficheiros CSV externos e outras origens externas, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1724\)](#).

Este tópico descreve o modo de edição dos campos em linha e de atualização dos registos na página Editar do registo.

NOTA: Não pode utilizar a funcionalidade de edição em linha numa página Lista do registo enquanto uma janela de pré-visualização estiver aberta ou enquanto estiver a utilizar o centro de mensagens.

Editar Campos Individuais Em Linha

O procedimento seguinte descreve o modo de edição dos campos individuais em linha nas listas de registos e nas páginas Detalhe dos registos. Para poder efetuar a atualização incorporada de campos, a edição incorporada tem de estar ativada.

NOTA: Por vezes, quando edita um campo individual em linha, é possível que lhe seja solicitado para navegar para a página Editar para concluir a edição. Este pedido é apresentado se for necessário editar mais campos ou se existir um processo empresarial associado, do qual campo estava a efetuar a edição incorporada.

Para editar campos individuais em linha

- 1 Na lista de registos ou numa página Detalhe do registo, desloque o ponteiro sobre o campo que pretende atualizar.
Um ícone de edição é apresentado no lado direito do campo. Um ícone diferente é apresentado, dependendo do tipo de campo. Na página Detalhes, se um campo for só de leitura, quando colocar o rato sobre o campo, não serão apresentadas informações. Não acontece nada quando clica no campo. Na página de lista completa, se um campo for só de leitura, quando colocar o ponteiro sobre o campo, não serão apresentadas informações. Da mesma forma, um editor incorporado só de leitura é apresentado quando clica no campo só de leitura.
- 2 Clique no ícone de edição ou clique no campo para ativar o modo de edição para a edição incorporada.
Para alguns campos, clicar nos campos pode ser diferente de clicar no ícone de edição. Se clicar num campo Telefone, por exemplo, o campo apresenta um editor de texto e permite a introdução direta do número de telefone. Se clicar no ícone de edição, é apresentado um editor de telefone e permite ao utilizador especificar separadamente o País, Indicativo, Número de telefone e Extensão.
- 3 Atualize o valor do campo.

- 4 Clique no ícone de marca de verificação verde ou prima Enter para gravar as alterações.
Para cancelar as alterações, clique no ícone X vermelho ou prima a tecla Esc.

Editar Vários Campos Em Linha nas Listas de Registos

Quando editar vários campos em linha numa lista de registos, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Apenas os registos atualmente apresentados na lista estão disponíveis para atualização. Por exemplo, se filtrar uma lista para mostrar apenas determinados registos, apenas esses registos estão disponíveis para atualização.
- Os campos que são só de leitura estão a cinzento e não os poderá atualizar.
- Os campos obrigatórios são indicados da seguinte forma:
 - Se uma disposição estática for utilizada para o tipo de registo, os campos obrigatórios são indicados por um asterisco vermelho e texto vermelho no cabeçalho da coluna.
 - Se uma disposição dinâmica for utilizada para o tipo de registo, os campos obrigatórios são mostrados com um contorno vermelho.
 - Se um campo for de obrigatoriedade condicional, o campo é mostrado com um contorno vermelho. Um campo de obrigatoriedade condicional é um campo que não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório se os dados noutros campos do registo cumprirem determinados critérios.
- Se o campo de lista de escolha múltipla for editável, o ícone de Pesquisa é apresentado ao lado do campo.
- Se o campo de moeda for editável, o ícone de moeda é apresentado ao lado do campo.
- Se uma disposição da página dinâmica for definida para o tipo de registo da sua função, e se atualizar o campo da lista de escolha orientadora para a disposição dinâmica, podem deixar de ser obrigatórios alguns campos para o registo ou alguns campos que não eram obrigatórios podem tornar-se agora obrigatórios. Na mesma medida, alguns campos editáveis podem tornar-se só de leitura ou alguns campos que eram só de leitura podem tornar-se editáveis.
- Uma atualização que efetue num campo pode requerer mais atualizações do registo. Nestes casos, uma mensagem é apresentada quando tenta gravar as suas alterações. Se o campo ou campos que requerem as atualizações adicionais forem apresentados na lista, poderá efetuar as atualizações adicionais dos campos diretamente na lista antes de gravar as suas alterações. Caso contrário, é-lhe solicitado que navegue para a página Editar do primeiro registo na lista que requer as atualizações adicionais. Se navegar para a página Editar e atualizar o registo, após gravar as suas alterações, o Oracle CRM On Demand orienta-o novamente para a lista que estava a editar.
- Se uma atualização de um campo num registo falhar por qualquer motivo quando editar o registo em linha, nenhuma das alterações efetuadas nos campos desse registo são gravadas. Se as atualizações de um ou mais registos falhar, é apresentada uma mensagem de erro após gravar as suas alterações. A mensagem de erro lista os registos para os quais falharam as atualizações.

O procedimento seguinte descreve o modo de edição de vários campos em linha ao mesmo tempo numa lista de registos.

Para editar vários campos em linha numa lista de registos

- 1 Na lista de registos, clique no ícone de lápis para ativar o modo de edição.
- 2 Atualize os valores de campo conforme necessário.

SUGESTÃO: Pode utilizar a tecla Tab e as teclas de seta para cima e para baixo no seu teclado para deslocar o cursor entre os campos.

- 3 Quando terminar de atualizar os registos na lista, clique no ícone de marca de seleção verde na parte superior ou inferior da lista para gravar as suas alterações.
Pode cancelar as suas alterações em qualquer altura antes de as gravar, clicando no ícone X vermelho na parte superior ou inferior da lista, ou premindo Esc. Se cancelar as suas alterações, nenhuma das alterações que efetuou nos campos dos registos na lista é gravada.

Atualizar Detalhes do Registro nas Páginas de Edição do Registro

O procedimento que se segue descreve como atualizar detalhes de registros numa página Editar.

Para atualizar detalhes do registro numa página de edição

- 1 Na página de lista do registro, clique na ligação Editar para o registro ou, a partir da página Detalhes, clique no botão Editar, na barra de título.
- 2 Na página Editar do registro, atualize as informações necessárias.
- 3 Grave o registro:
 - Para gravar este registro e, em seguida, abrir a página Detalhe do registro (onde pode ligar informações a este registro), clique em Gravar.
 - Para gravar este registro e, em seguida, abrir a página Editar (onde pode criar outro registro), clique em Gravar e criar novo.

NOTA: O seu administrador pode configurar um campo de forma que seja de obrigatoriedade condicional, ou seja, o campo não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório se os dados noutros campos do registro cumprirem determinados critérios. Quando isto acontece, um asterisco vermelho (*) é apresentado ao lado do campo, que é agora um campo obrigatório, e se for apresentada a etiqueta do texto para o campo, é apresentada em texto vermelho. Se o campo estiver em branco, deve atualizá-lo antes de gravar o registro. Para obter informações sobre algumas limitações aplicáveis ao editar campos de obrigatoriedade condicional, consulte [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional \(na página 1299\)](#).

Ligar registros ao registro selecionado

No Oracle CRM On Demand, pode ligar um registro a outro registro. A ligação de registros fornece-lhe acesso a todas as informações relacionadas dos registros que visualiza. Como exemplo, pode visualizar todas as informações do cliente através da ligação dos contactos, das oportunidades e das atividades a um registro de conta.

A ligação associa registros entre si, para que o utilizador e outros utilizadores com direitos de acesso ao registro possam obter uma visão geral das informações.

As janelas de pesquisa são utilizadas para pesquisar e seleccionar os registros existentes que pretende ligar ao registro com o qual está a trabalhar. Dependendo de como o administrador da empresa configura a disposição da pesquisa de um tipo de registro para a função de utilizador, a janela de pesquisa para esse tipo de registro deverá ser preenchida com registros quando a janela for aberta. Para obter mais informações sobre as janelas de pesquisa e como as utilizar, consulte [Pesquisar registros nas janelas de pesquisa \(na página 103\)](#). Para obter informações sobre como as associações inteligentes podem ajudar o utilizador a encontrar um registro que pretende associar a outro, consulte [Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática \(na página 109\)](#).

Ligar registros novos e existentes

A partir das páginas Detalhes do registro, pode efetuar um ou ambos dos procedimentos seguintes, dependendo dos tipos de registro com os quais está a trabalhar:

- Ligar registros existentes a um registro principal.
- Criar novos registros que estão automaticamente ligados ao registro principal.

Os novos registros são adicionados à base de dados ao mesmo tempo que são ligados ao registro selecionado. Por exemplo, uma atividade criada a partir da página Detalhes da pista é ligada à pista e, em seguida, é apresentada nas páginas de atividades.

NOTA: Também pode editar alguns campos em registros ligados na página Detalhes do registro principal se a edição incorporada estiver ativada. Para obter informações sobre como editar registros ligados a partir de registros

principais, consulte [Atualizar registos ligados a partir dos registos principais \(consultar \[Atualizar registos ligados a partir de registos principais na página 127\]\(#\)\)](#).

O procedimento seguinte descreve como ligar um ou mais registos ao registo selecionado na secção de informações relacionadas da página Detalhes do registo.

Para ligar um registo existente ao registo selecionado

1 Selecione o registo principal.

Para mais informações sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

2 Na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção de informações relacionadas apropriada e clique em Adicionar.

Dependendo dos tipos de registo que está a ligar, é aberta uma janela de pesquisa de associação múltipla ou uma página de lista.

3 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Na janela de pesquisa de associação múltipla, clique em Selecionar para cada um dos registos que pretende ligar ao registo principal e, em seguida, clique em OK.
- Na página de lista, clique no ícone de pesquisa junto ao campo para abrir a janela de pesquisa e, em seguida, clique em Selecionar no registo que pretende ligar ao registo principal.

O procedimento seguinte descreve como criar um novo registo e como ligá-lo ao registo selecionado.

NOTA: Dependendo dos tipos de registo com os quais está a trabalhar, poderá não ser possível criar um registo ligado novo a partir do registo selecionado.

Para criar um novo registo e ligá-lo ao registo selecionado

1 Selecione o registo principal.

Para mais informações sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

2 Na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção de informações relacionadas apropriada e clique em Novo.

NOTA: Em alguns casos, o botão Novo não está disponível na secção de informações relacionadas. Em vez disso, tem de clicar em Adicionar e, em seguida, em Novo na janela de pesquisa para abrir o formulário em que pode criar o novo registo.

3 Na página Editar, crie um novo registo e grave-o, clicando em Gravar ou em Gravar e Continuar.

- Se clicar em Gravar, o Oracle CRM On Demand grava o novo registo e orienta o utilizador para a página Detalhe do registo principal.
- Se clicar em Gravar e Continuar, o Oracle CRM On Demand grava o novo registo e orienta o utilizador para a página Detalhe do registo secundário de forma a que possa associar conteúdo adicional ao registo secundário, por exemplo, notas e anexos.

NOTA: Esta navegação aplica-se apenas aos registos secundários que podem ter outros tipos de registo associados através de secções de informações relacionadas. Por exemplo, os anexos e notas não têm o botão Gravar e Continuar disponível.

Em qualquer caso, o Oracle CRM On Demand liga automaticamente o novo registo ao registo principal.

O procedimento seguinte descreve como remover ou eliminar um registo ligado a partir da secção de informações relacionadas da página Detalhes do registo.

Para remover ou eliminar um registo ligado

1 Selecione o registo principal.

Para mais informações sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção de informações relacionadas apropriada.
- 3 Na linha do registo que pretende remover ou eliminar, selecione uma das seguintes opções do menu ao nível do registo:
 - **Remover.** Esta opção desassocia os registos sem eliminar nenhum dos registos.
 - **Eliminar.** Esta opção elimina o registo ligado. Um registo eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias.

NOTA: Quando as janelas de pesquisa de associação múltipla estão disponíveis, também pode remover os registos ligados clicando em Remover para cada um dos registos ligados na janela de pesquisa de associação múltipla.

Exemplos de Tipos de registo ligados a outros tipos de registo

A tabela seguinte mostra alguns exemplos de tipos de registo que pode ligar a outros registos no Oracle CRM On Demand. Na coluna Informações, são fornecidas instruções sobre como ligar o tipo de registo a partir da página Detalhes do registo principal.

Os tipos de registo que pode ligar ao registo seleccionado dependem do tipo de registo com que está a trabalhar, assim como da personalização que o utilizador ou os gestores efetuaram ao Oracle CRM On Demand. Além disso, se estiver a trabalhar numa determinada edição do Oracle CRM On Demand, tal como Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management ou numa edição específica da indústria do Oracle CRM On Demand, pode ligar tipos de registo adicionais.

Tipo de registo	Informações
Conta	Na aplicação padrão, a secção Contas está disponível nas páginas Detalhes para registos do contacto. Poderá ser necessário adicionar a secção à disposição: Para ligar uma conta existente e controlar a função que desempenha em relação ao contacto, clique em Adicionar. Na página Adicionar conta, selecione uma conta, selecione a função que a mesma desempenha para este contacto e clique em Gravar. Se a conta que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-la clicando em Nova na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte Campos de conta (na página 302). Se a conta tiver mais do que uma função, clique em Editar funções na linha adequada, selecione as funções e grave o registo.
Parceiros da conta	Na aplicação padrão, a secção Parceiros da conta aparece nas páginas Detalhes para registos da conta. Poderá ser necessário adicionar a secção à disposição: Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 294).
Relações da conta	Consulte Controlar relações entre contas (na página 290) .
Equipa da conta	Consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 152) .

Tipo de registo	Informações
Campanhas	Apenas a partir dos registos de contacto: Para ligar uma campanha, clique em Adicionar, selecione a campanha e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de campanha (na página 255).
Concorrentes	Na aplicação padrão, a secção Concorrentes aparece nas páginas Detalhes para registos de conta e oportunidade: Para ligar uma conta e controlá-la como concorrente para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 294).
Contactos	Na aplicação padrão, a secção Contactos está disponível para registos de atividade (tarefas e compromissos). Poderá ser necessário adicioná-la à disposição: Para ligar o Contacto principal, clique em Editar e ligue o contacto. Para ligar contactos adicionais à atividade, desloque-se para baixo na secção Contactos, clique em Adicionar e ligue os registos de contactos. Na aplicação padrão, a secção Contactos aparece nas páginas Detalhes para registos de conta: Para ligar um novo contacto, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para ligar um contacto existente, clique em Adicionar. Na página Lista de contactos, selecione um contacto e clique em Gravar. Se o contacto que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-lo clicando em Novo na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte Campos de contacto (na página 325). Na aplicação padrão, a secção Contactos aparece nas páginas Detalhes para registos de oportunidade: Para ligar um contacto existente ao registo da oportunidade, clique em Adicionar. No formulário Lista de contactos, selecione um contacto, defina a Função de compra do contacto e clique em Gravar. Se o contacto que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-lo clicando em Novo na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte Campos de contacto (na página 325). Tem de seleccionar uma Função de compra para clarificar as responsabilidades de um contacto numa empresa e a influência desse contacto em decisões de compra. A Função de compra é crítica para a Análise da função chave e para compreender o ambiente da política de vendas. NOTA: Pode ligar o mesmo contacto a várias oportunidades ou vários contactos à mesma oportunidade.
Relações do contacto	Consulte Controlar relações entre contactos (na página 317) .

Tipo de registo	Informações
Equipa de contacto	Apenas a partir dos registos de contacto: Para permitir que o registo de contacto esteja visível aos outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizador à equipa de contacto, selecione o nome do utilizador e os direitos de acesso do utilizador para o registo (no campo Acesso ao contacto) e grave as alterações. Para obter mais informações sobre como partilhar registos, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 152).
Pistas	Na aplicação padrão, a secção Pistas aparece nas páginas Detalhes para registos de campanha: Para ligar uma nova pista, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar pista e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pista (consultar Campos de pista na página 274).
Notas	Na aplicação padrão, a secção Notas aparece nas páginas Detalhes para tipos de registo que suportem a funcionalidade de notas: Para ligar uma nova nota, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Nota do registo e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pista (consultar Adicionar notas na página 163).
Atividades abertas	Na aplicação padrão, a secção Atividades abertas aparece nas páginas Detalhes para um número de tipos de registo: Para ligar um novo compromisso ou tarefa, clique em Novo compr. ou Nova tarefa na barra de título. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de atividade (consultar Campos da atividade na página 243). Pode ligar várias atividades ao registo selecionado. Se uma atividade tiver uma hora associada à mesma, a atividade é apresentada na Lista de atividades e no Calendário. Os utilizadores que podem visualizar o registo selecionado também podem ver as atividades ligadas ao registo, incluindo as atividades da propriedade de ou atribuídas a outros. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte Trabalhar com listas de atividades (na página 214). NOTA: Dependendo do tipo de registo e da disposição da página Detalhes que o administrador da empresa atribui à função de utilizador para o tipo de registo, as tarefas e os compromissos abertos ligados a um registo podem ser apresentados separadamente nas páginas Detalhes do registo, na secção de informações relacionadas com Compromissos abertos e na secção de informações relacionadas com Tarefas abertas. Em alguns tipos de registo, uma área de informações relacionadas com Atividades mostra também as atividades abertas e concluídas.

Tipo de registo	Informações
Oportunidades	Para ligar uma nova oportunidade, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar oportunidade e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de oportunidade (consultar Campos de oportunidade na página 348). NOTA: Para ligar uma oportunidade a uma pista, converta a pista que está associada à campanha numa oportunidade. Para obter mais informações, consulte Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 268).
Parceiros da oportunidade	Na aplicação padrão, a secção Parceiros da oportunidade aparece nas páginas Detalhes para registos de oportunidade: Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades (na página 336).
Referência	Consulte Adicionar referências (na página 319).
Soluções relacionadas	Na aplicação padrão, a secção Soluções relacionadas aparece nas páginas Detalhes para registos de solução: Para adicionar uma solução, clique em Adicionar solução e selecione uma solução existente na janela de pesquisa. Pode adicionar as soluções que desejar. Poderá ligar soluções entre si caso partilhem informações relacionadas ou se abordarem um tópico relacionado. Para criar uma nova solução, clique em Nova, preencha com as informações necessárias e grave o registo. NOTA: Pode rever pedidos de assistência ligados na página Detalhes da solução, mas terá de os ligar na página Detalhes do pedido de assistência.
Pedidos de assistência	Na aplicação padrão, a secção Pedidos de assistência aparece nas páginas Detalhes para registos de conta e contacto: Para ligar um novo pedido de assistência, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar pedido de assistência e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pedido de assistência (na página 429).

Tipo de registo	Informações
Soluções	Na aplicação padrão, a secção Soluções aparece nas páginas Detalhes para registos de pedido de assistência: Para ligar uma solução, clique em Adicionar. Na janela de pesquisa, pode clicar na ligação ID da solução para ligar uma solução existente ou clicar em Nova para criar uma nova solução. Para obter descrições de campo, consulte Campos de solução (consultar Campos da solução na página 439). SUGESTÃO Antes de criar novas soluções, verifique a página Lista de soluções para certificar-se de que a solução não aguarda publicação da parte do gestor. A janela de pesquisa mostra apenas soluções marcadas como Publicadas com um estado de Aprovadas.
Equipa	A secção Equipa não aparece por predefinição em qualquer página de detalhes de registo na aplicação padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a secção Equipa a determinados tipos de registo: Para permitir que este registo esteja visível a outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizadores da equipa, selecione o nome do utilizador. NOTA: Se o proprietário do registo fizer parte de um Grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo aparecem automaticamente na secção Informações relacionadas da equipa. Para mais informações, consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 152).
User	A secção Utilizador não aparece por predefinição em qualquer página de detalhes de registo na aplicação padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a secção Utilizador determinados tipos de registo: Para controlar outro funcionário envolvido numa tarefa, na secção Utilizadores da página Detalhes da tarefa, clique em Adicionar. Na janela de pesquisa, selecione o utilizador. NOTA: Ao contrário da funcionalidade Equipa, se o proprietário do registo fizer parte de um grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo não aparecem automaticamente na secção Informações relacionadas do utilizador. A lista de utilizadores não afeta a visibilidade dos registos; sendo utilizada exclusivamente para efeitos de controlo.

Atualizar registos ligados a partir de registos principais

Pode atualizar campos num registo ligado a partir do registo principal da seguinte forma:

- Através da edição de campos em linha, se a edição em linha estiver ativada. Pode editar campos individuais em linha na lista de registos ligados na página Detalhe do registo principal. Em muitas listas de registos ligados, pode também editar vários campos em vários registos em linha ao mesmo tempo. Se uma lista de registos ligados suportar a capacidade de editar vários campos em linha ao mesmo tempo, um ícone de lápis é mostrado na parte superior esquerda da lista.

Note que não pode editar os seguintes tipos de campos em registos ligados a partir da página Detalhe do registo principal:

- Campos que não são apresentados na página Detalhes do próprio registo ligado
- Campos calculados como, por exemplo, Nome completo
- Campos só de leitura na página Editar do registo ligado

Além disso, nos casos em que o mesmo registo ligado pode ser apresentado em vários registos principais, é possível editar os campos que fazem parte da relação. No entanto, os campos que pertencem ao próprio registo ligado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada com a Equipa da conta num registo da conta, o campo Papel da equipa pode ser editado, uma vez que o campo faz parte da relação entre a conta e o membro da equipa. Contudo, os campos Apelido e Nome próprio não podem ser editados, porque pertencem ao registo do utilizador (do membro da equipa).

- Abrindo a página Editar para um registo ligado a partir da página de detalhes do registo principal e atualizando campos nessa página.

O procedimento seguinte descreve como atualizar um registo ligado na página Detalhes do registo principal.

Para atualizar um registo ligado na página Detalhes do registo principal

- Na página de detalhes do registo principal, desloque-se para baixo para a secção adequada e edite os campos consoante for necessário.

NOTA: Se o registo que pretende editar não for apresentado na página, clique na ligação [Mostrar lista completa](#) para ver todos os registos ligados desse tipo e, em seguida, editar os campos de registo na página [Lista](#).

Para mais informações sobre como editar campos incorporados, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

O procedimento seguinte descreve como abrir um registo ligado na página Detalhes do registo principal.

Para abrir um registo ligado na página Detalhes do registo principal

- 1 Na página de detalhes do registo principal, desloque-se para baixo para a secção adequada.
- 2 Clique na ligação Editar para o registo (se for fornecida) ou clique na ligação do nome do registo ligado.

NOTA: Se o registo que pretende editar não for apresentado na página, clique na ligação [Mostrar lista completa](#) para ver todos os registos ligados desse tipo.

- 3 Quando a página Editar ou página de detalhes para o registo ligado abrir, atualize os detalhes do registo. Para mais informações sobre como atualizar detalhes do registo, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

Página Registos favoritos

A página Registos favoritos mostra os registos favoritos. Pode aceder à página Registos favoritos clicando em [Mostrar lista completa](#) na secção Registos favoritos da barra de ação. Pode ter o número máximo de 100 registos nos favoritos.

NOTA: Se já existirem 100 registos nos favoritos, e adicionar outro registo aos favoritos, o registo que estiver há mais tempo nos favoritos será retirado para permitir que o novo registo seja adicionado.

A partir da página Registos favoritos, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alterar a sequência dos registos	Na barra de título Registos favoritos, clique no botão Gerir favoritos. Na página Gerir favoritos, altere a ordem dos registos até esta refletir a sequência pretendida. Os registos são, em seguida, apresentados na nova sequência, na barra de ação e na página Registos favoritos.
Eliminar um registo da lista de favoritos	Na linha do registo que pretende eliminar, clique na ligação Eliminar. SUGESTÃO: Pode também retirar um registo dos seus registos favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos, que está disponível na página Detalhe do registo e na linha para o registo favorito nas páginas Lista.
Apresentar detalhes de um registo	Clique no nome do registo para apresentar a página de detalhes do registo.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	No Número de registos mostrados que se encontra na lista pendente, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.

Trabalhar com listas

Para muitos tipos de registo, pode limitar os registos visualizados utilizando listas filtradas. Uma lista filtrada mostra um subconjunto dos registos que cumprem os critérios que compõem a lista.

O Oracle CRM On Demand fornece listas filtradas standard a muitos tipos de registo. Os utilizadores que têm o privilégio Gerir Listas Públicas na função de utilizador podem criar listas filtradas customizadas e disponibilizá-las para outros utilizadores. O administrador da empresa pode determinar as listas que estão disponíveis na função de utilizador. O utilizador também pode criar listas filtradas customizadas adicionais para regressar aos registos com os quais pretende trabalhar. Para obter mais informações, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#). A partir das listas que estão disponíveis para o utilizador para um tipo de registo de nível superior, pode escolher o conjunto de listas que é apresentado na Página principal e nas listas de escolha de listas. Para obter mais informações, consulte [Alterar conjuntos de listas para tipos de registo \(na página 147\)](#).

Quando seleciona uma lista filtrada, a lista de registos que correspondem aos critérios abre na página Lista do registo. Pode optar por visualizar os primeiros 5, 10, 25, 50, 75 ou 100 registos na página de cada vez. A opção que escolher manter-se-á nas páginas Lista para todos os tipos de registo, até a alterar novamente. Quando percorre uma lista, o registo no qual o apontador se encontra fica realçado por uma alteração na cor de fundo.

Dependendo da configuração na sua empresa e da configuração no seu perfil de utilizador, os cabeçalhos de colunas nas páginas Lista podem permanecer sempre visíveis quando deslocar para baixo numa página de registos. Esta funcionalidade pode ser ativada ou desativada ao nível da empresa, mas pode corrigir a definição Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista ao nível da empresa no seu perfil pessoal. Para obter informações sobre como alterar a definição Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista no seu perfil pessoal, consulte [Atualizar os Detalhes Pessoais \(na página 788\)](#).

NOTA: O Oracle CRM On Demand só pode utilizar um método de ordenação para determinar a sequência de ordenação nas listas. O método de ordenação foi escolhido para fornecer a melhor solução para todas as línguas. No entanto, em algumas línguas podem aparecer algumas letras na ordem incorreta.

O que acontece se existir mais do que uma página de registos?

Se existirem mais registos na lista do que os que podem ser apresentados numa página, ocorrerá o seguinte:

- É possível clicar nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
- Se clicar no ícone para ir para a última página numa lista, a última página mostra uma página completa de registos e o número de registos mostrados na última página na lista é determinado pelo número de registos escolhidos para apresentar na página da lista.
Por exemplo, presume que uma lista tem um total de 60 registos e escolheu apresentar 25 registos na página da lista. Se clicar no ícone para ir para a última página na lista, os últimos 25 registos na lista são apresentados na página.
- Se navegar por uma lista, numa página de cada vez, a última página na lista mostra apenas os registos restantes na lista.
Por exemplo, presume que uma lista tem um total de 60 registos e escolheu apresentar 25 registos na página da lista. Se navegar pela lista, numa página de cada vez, cada uma das primeiras duas páginas da lista mostra 25 registos e a última página mostra apenas os 10 registos restantes na lista.

Tarefas que podem ser efetuadas pelo utilizador a partir de páginas Lista

Nas páginas Lista, também pode efetuar o seguinte:

- Ordenar os registos.
- Rever rapidamente vários registos.
- Localizar um registo para rever, eliminar ou atualizar.
- Atualize os campos na página Lista incorporada, se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada.
- Abra a página Detalhe de um registo no painel de registos e atualize os detalhes do registo sem navegar para fora da página Lista, se o painel de registos estiver disponível na página Lista.
- Criar novos registos.
- Acrescente a lista às suas listas de favoritos clicando no ícone Acrescentar aos Favoritos no lado direito da barra de título na página Lista.
- Retire a lista das suas listas de favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos no lado direito da barra de título na página Lista.
- Acrescente um registo aos seus registos favoritos clicando no ícone Acrescentar aos Favoritos na linha do registo.
- Retire um registo dos seus registos favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos na linha do registo.
- Refina a lista no âmbito da página Lista, se o ícone Alternar Painel Refinar Lista estiver disponível. Para mais informações, consulte [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista \(na página 143\)](#).
- Altere a ordem das colunas na lista, arrastando os cabeçalhos das colunas para uma nova localização e largando-os. Opcionalmente, pode gravar a lista após alterar a ordem das colunas.

Acerca da Reordenação de Colunas nas Páginas Lista

Pode reordenar as colunas numa lista diretamente na página Lista. Quando passar sobre um cabeçalho de coluna, aparece uma seta de quatro direções e poderá arrastar a coluna para a nova localização e largá-la. Se estiverem disponíveis mais colunas do que aquelas que podem ser apresentadas na sua página do browser, quando arrastar um cabeçalho de coluna para a extremidade das colunas apresentadas, a página desloca-se automaticamente para apresentar as colunas adicionais. A ordem alterada das colunas continua a aplicar-se quando efetua ações que renovam a página, tais como avançando pelas páginas da lista, ordenando a lista, utilizando os controlos da Procura Alfabética e os campos de Filtro Rápido, etc. A ordem alterada também continua a aplicar-se, se abrir uma página Detalhe do registo a partir da lista e, em seguida, regressar à lista. No entanto, após navegar para fora da lista, na próxima vez que abrir a lista, as colunas aparecem na ordem original, a menos que tenha gravado a lista após ter reordenado as colunas.

Acerca da Utilização de Campos Customizados para Ordenar Listas

Por motivos de desempenho, alguns campos customizados não podem ser utilizados para ordenar listas. Aplicam-se as seguintes regras gerais:

- Não é possível utilizar os seguintes tipos de campo customizado para ordenar listas de qualquer tipo de registo, incluindo os tipos de registo de objeto customizado:
 - Campos de caixa de seleção
 - Campos de ligação Web
 - Campos de listas de escolha múltipla

No entanto, para qualquer tipo de registo, podem existir outros tipos de campo customizado que não pode utilizar para ordenar listas.

- Para os tipos de registo Objeto customizado 01 até 03, não pode utilizar qualquer tipo de campo customizado para ordenar listas.

Ações que podem ser efetuadas pelo utilizador nos registos listados

Além disso, pode utilizar o menu ao nível do registo (ao lado de cada nome de registo) para executar várias ações nos registos listados, incluindo algumas ou todas as que se seguem:

- Abra a página Editar do registo (selecionando a opção Editar), onde pode editar todos os campos no registo.
- Crie um novo registo copiando o registo existente. O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Elimine um registo.

É possível filtrar posteriormente a lista se existirem demasiados registos na página. Para obter mais informações sobre formas rápidas de filtrar as listas, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).

Cada lista filtrada é específica do tipo de registo, tal como Oportunidades ou Contas. Todos os funcionários podem criar listas filtradas para utilização pessoal, mas é necessário ter a função apropriada para criar listas públicas que estejam disponíveis para todos os funcionários.

NOTA: Uma lista criada por si ou pelos seus gestores aparecerá apenas a língua em que for criada. Se mudar de língua, esta não será adicionada às listas nas outras línguas suportadas pela aplicação. Apenas as listas filtradas predefinidas aparecem em todas as línguas. Por exemplo, se um gestor italiano criar uma nova lista e alguém da respetiva equipa utilizar a versão espanhola do produto, os membros da equipa não conseguirão ver a lista recentemente criada.

Acerca da criação de marcadores para páginas de listas

Na maioria das listas, as páginas da lista partilham o mesmo URL. Como resultado, quando cria um marcador para uma página numa lista, o marcador abre sempre a lista da página que foi aberta quando acedeu pela primeira vez à lista (normalmente, a primeira página da lista). Do mesmo modo, quando copia o URL a partir do campo de endereço de uma página numa lista e posteriormente cola o URL no campo de endereço do browser, a lista abre na página que abriu quando acedeu à lista pela primeira vez.

Por exemplo, quando abre uma lista a partir da ligação da lista na Página principal Conta, a lista é aberta na primeira página. Se navegar para a terceira página da lista e criar um marcador para essa página, o novo marcador irá abrir a lista na primeira página (ou seja, a página que abriu quando acedeu pela primeira vez à lista).

Opções de Gestão de listas

Na página de lista para a maior parte dos tipos de registo, existe um botão Menu que contém algumas das, ou todas as opções que se seguem:

- **Eliminação em lote.** Apaga todos os registos de uma lista, consulte Apagar e Restaurar Registos (consultar [Eliminar e restaurar registos](#) na página 181).
- **Atribuição de livros em lote.** Adiciona registos a um livro ou remove registos de um livro, consulte [Atribuir registos a livros](#) (na página 1554).

- **Atribuição em Lote de Membros da Equipa.** Acrescente um membro da equipa a uma lista de registos ou retire um membro da equipa de uma lista de registos, consulte [Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos \(na página 154\)](#).
 - **Exportar lista.** Exporta uma lista para gravar no computador. Consulte [Exportar registos em listas \(na página 149\)](#).
 - **Atualização em bloco.** Atualiza um número de registos ao mesmo tempo, consulte [Atualizar grupos de registos \(na página 156\)](#).
 - **Planeamento de chamadas em bloco.** Para criar uma chamada planeada para um ou mais clientes, consulte [Planeamento de chamadas em bloco \(na página 226\)](#).
 - **Criação em Bloco de Compromissos.** Crie um compromisso para uma ou mais contas, consulte [Criar Compromissos para Várias Contas \(na página 300\)](#).
 - **Número de registos.** Para contar os registos numa lista, consulte Contar registos em listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 149).
 - **Limitar a lista.** Refina uma lista filtrada, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).
- NOTA:** Nas páginas Lista para a maior parte dos tipos de registo, pode também refinar a lista sem sair da página Lista e, opcionalmente, gravar a lista refinada. Para obter informações sobre como refinar listas no âmbito de páginas Lista, consulte [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista \(na página 143\)](#).
- **Gravar lista.** Grava uma lista. Quando clica em Gravar lista, vai diretamente para uma página com opções de Gravar.
 - **Mostrar Filtro de Lista.** Mostra as informações chave de uma lista, consulte [Página Ver lista \(na página 147\)](#). Também pode aceder a esta página clicando em Ver, na página Gerir listas.
 - **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).
 - **Gerir listas.** Gere as listas para o tipo de registo, consulte [Página Gerir listas \(na página 145\)](#).
 - **Restauração em Lote.** Para restaurar uma lista de registos apagada, consulte Apagar e Restaurar Registos (consultar [Eliminar e restaurar registos](#) na página 181).

Aceder às opções de Gestão de listas

A forma como navega para as opções de gestão de listas depende do tipo de registo, tal como mostrado na tabela seguinte:

Tipo de registo	Passos
Tipos de registo principais (em separadores)	1 Clique no separador do registo na parte superior da página. 2 Na secção Listas, clique numa lista. 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária. Também pode aceder à página Nova lista da seguinte forma: 1 Clique no separador do registo na parte superior da página. 2 Na barra de título da secção Listas, clique no botão Novo.
Atividades	1 Clique no separador Calendário. 2 Na secção da lista de atividades, clique na ligação Mostrar Lista Completa. NOTA: Na aplicação standard, a lista Tarefas Abertas é mostrada na vista diária e semanal do seu próprio calendário e nos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo. No entanto, pode selecionar uma lista diferente para ser apresentada ou o seu administrador pode selecionar uma lista diferente para a sua função de utilizador. Para obter mais informações, consulte

Tipo de registo	Passos
	Configurar o Seu Calendário (consultar Configurar o calendário na página 817). 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.
Alertas	1 Clique no separador Página principal. 2 Na parte inferior da secção Alertas, em A minha página principal, clique na ligação Mostrar lista completa. 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária. NOTA: Se não existirem alertas, a ligação Mostrar lista completa não irá aparecer.
Anexos	Disponível apenas se a sua função incluir o privilégio Gerir Conteúdo - Gerir Anexos e Imagens da Página de Detalhes. 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de Conteúdos. 3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Gerir anexos. 4 Na página Gerir anexos, clique no botão Criar nova lista.
Utilizadores	Disponível apenas se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir Utilizadores. 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso. 3 Clique na ligação Gestão de utilizadores. 4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.
Categorias do produto	Disponível apenas se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir conteúdo. 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de Conteúdos. 3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Categorias de produtos. 4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.

Tipo de registo	Passos
Produtos	Disponível apenas se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir conteúdo. 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de Conteúdos. 3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Produtos. 4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.

Listas Filtradas Standard

Para obter uma descrição das listas filtradas standard, consulte o tópico da Página principal Trabalhar com o *tipo de registo* para cada tipo de registo; por exemplo:

- [Trabalhar com a Página principal de pistas \(na página 263\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Conta \(na página 282\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de contactos \(na página 306\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da oportunidade \(na página 332\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência \(na página 424\)](#)

Para abrir uma lista

- 1 Clique no separador do registo.
- 2 Na secção Listas na página principal do registo, selecione a lista com a qual pretende trabalhar.

NOTA: Para obter listas de atividades, clique no separador Calendário e, em seguida, clique em Mostrar lista completa, na secção de lista de atividades da página. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte [Trabalhar com listas de atividades \(na página 214\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 143\)](#)
- [Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 144\)](#)

Criar e refinar listas

Quando cria ou refina uma lista de registos, a função de utilizador determina os campos que pode pesquisar e os campos que pode apresentar na lista, da seguinte forma:

- Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas estiver ativado na função de utilizador, pode pesquisar todos os campos de pesquisa que o administrador da empresa disponibiliza na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.

NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está ativo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de pesquisa e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo na função de utilizador, pode pesquisar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:
 - O campo é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.

- O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

NOTA: As *Disposições dinâmicas* são disposições da página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registos do mesmo tipo de registo, em função do valor da lista de escolha selecionado em determinado campo no registo.

- Quando refinar uma lista existente, é possível que alguns dos campos nos critérios de pesquisa da lista não estejam disponíveis para a função de utilizador. Qualquer campo restrito deste tipo está a cinzento e não é possível editá-lo. É possível remover os campos restritos dos critérios de pesquisa antes de executar ou gravar a lista. Se executar ou gravar a lista sem remover os campos restritos dos critérios de pesquisa, o Oracle CRM On Demand remove automaticamente os campos restritos dos critérios de pesquisa antes de executar ou gravar a lista.

NOTA: O administrador da empresa pode alterar os conjuntos de campos que estão disponíveis nas disposições de pesquisa para a função de utilizador em qualquer momento. Se o administrador da empresa remover um campo que estava previamente disponível para o utilizador para pesquisa, a próxima vez que refine uma lista que contenha esse campo, não poderá guardá-la com esse campo no filtro. Se não remover o campo do filtro, o Oracle CRM On Demand remove automaticamente o campo do filtro antes de executar ou guardar a lista.

A função de utilizador determina os campos que pode apresentar na lista de registos

A função de utilizador também determina os campos que pode apresentar na lista de registos devolvidos pela pesquisa, através da seguinte forma:

- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas estiver ativo para a função de utilizador, pode selecionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa.
- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo para a função de utilizador, pode selecionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa apenas se o campo for apresentado na disposição da página Detalhes que é atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica do tipo de registo.

Acerca dos Campos de Ordenação

As listas sem um campo de ordenação específica são ordenadas automaticamente na coluna apresentada que fornece o desempenho mais eficiente. Assim, recomenda-se que não especifique um campo de ordenação quando criar uma lista. Na aplicação standard, um campo de ordenação é selecionado automaticamente na página Nova Lista, mas pode limpar o campo de ordenação. O seu administrador poderá configurar a disposição de pesquisa para um tipo de registo para a sua função de utilizador de forma a que um campo de ordenação não seja selecionado automaticamente. Para informações sobre a configuração de disposições de pesquisa, consulte Gerir Disposições de Pesquisa (consultar [Gerir disposições da pesquisa](#) na página 1377).

Pode especificar opcionalmente a sequência de ordenação inicial para os registos que são devolvidos na lista. Pode selecionar até três campos de ordenação. Por exemplo, para uma lista de contactos, poderá optar por ordenar a lista primeiro por Apelido e, em seguida, por Departamento. Para cada um dos três campos de ordenação, é possível especificar se os registos devem ser ordenados por ordem ascendente ou descendente.

Se especificar a sequência de ordenação, recomenda-se a utilização do campo disponível mais restritivo como o primeiro campo de ordenação, especialmente se a pesquisa for para um tipo de registo com um grande número de registos. Por exemplo, uma pesquisa no campo Correio Eletrónico para o tipo de registo Contacto é mais eficiente se os resultados estiverem também ordenados no campo Correio Eletrónico em vez de outro campo, tal como o campo Apelido do Contacto.

Depois de selecionar o primeiro campo de ordenação, só os campos de ordenação que são armazenados diretamente no mesmo registo como o primeiro campo de ordenação estão disponíveis para serem selecionados como sendo os segundo e terceiro campos de ordenação. Por exemplo, ao pesquisar contactos, poderá selecionar o campo Nome no contacto como primeiro campo de ordenação. Nesse caso, só os campos de

ordenação restantes que são armazenados diretamente no registo de contacto estão disponíveis para serem selecionados como sendo os segundo e terceiro campos de ordenação. Os campos armazenados noutros registos, como o campo Conta, que é armazenado no registo da conta, não estão disponíveis.

NOTA: Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Privadas, pode aceder e editar listas privadas de outros utilizadores. Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Apagar Listas Privadas, bem como o privilégio Gerir Listas Privadas, também pode apagar as listas privadas criadas por outros utilizadores. Normalmente, os privilégios Gerir Listas Privadas e Apagar Listas Privadas são atribuídos apenas a administradores. Para obter mais informações acerca das considerações que se aplicam ao editar as listas privadas de outros utilizadores, consulte [Acerca de Editar e Apagar Listas Privadas Criadas por Outros Utilizadores \(na página 140\)](#).

O procedimento seguinte descreve a forma de configurar uma lista.

Antes de começar. Quando cria uma lista, necessita de introduzir os campos e valores para os critérios que configura. Poderá pretender ir em primeiro lugar à página Editar do registo e tomar nota dos valores e nomes dos campos exatos, à medida que são utilizados no Oracle CRM On Demand. Caso contrário, a lista filtrada poderá não escolher os registos corretos. Alternativamente, pode imprimir a página Detalhes do registo para capturar os nomes dos campos exatos. No entanto, a impressão não captura os valores dos campos para listas pendentes.

Para configurar uma lista

- 1 Criar uma nova lista ou navegar para a página Refinar lista para uma lista existente.

Na página Lista da maioria dos tipos de registo, existe um botão Menu que inclui as opções de criar uma nova lista ou refinar uma lista existente. Para obter mais informações sobre como aceder a opções de gestão de listas, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).

NOTA: Nas páginas Lista para a maior parte dos tipos de registo, pode também refinar a lista sem sair da página Lista e, opcionalmente, gravar a lista refinada. Para obter informações sobre como refinar listas no âmbito de páginas Lista, consulte [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista \(na página 143\)](#).

- 2 Na página Nova Lista ou na página Refinar Lista, na secção Pesquisar em, selecione uma das seguintes opções:

- Conjunto de registos
- Livro

NOTA: A secção Pesquisar em não é apresentada para os tipos de registo que não tenham proprietários, por exemplo, o tipo de registo Produto e o tipo de registo Utilizador. A opção Livro na secção Pesquisar em está disponível se a funcionalidade Livro estiver ativada para a empresa.

- 3 Se seleccionar a opção Conjunto de registos, selecione um dos seguintes a partir da lista no campo Conjunto de registos:

- **Todos os registos vistos.** Inclui registos para os quais tem pelo menos o acesso Ver, tal como definido pela hierarquia de supervisão, o nível de acesso para a função e o nível de acesso para registos partilhados.
- **Todos os meus registos.**
- **Todos os registos onde estou na equipa.** Inclui apenas os registos na lista filtrada, onde se aplica um dos seguintes:
 - Os registos do utilizador.
 - Os registos são partilhados com o utilizador pelo proprietário através da funcionalidade Equipa.
 - Os registos são partilhados com o utilizador através da funcionalidade de atribuição de grupo para contas, atividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras.
- **Todos os registos que são propriedade do utilizador ou dos respetivos subordinados.**
- **Todos os registos onde eu ou os meus subordinados estão na equipa**

- **O meu livro predefinido.** A predefinição do utilizador para o Seletor de livros, conforme definida pelo administrador da empresa.

- 4 Se seleccionar a opção Livro, selecione um livro, um utilizador ou delegue no Seletor de livros.
Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros \(na página 109\)](#).
- 5 Na secção Escolher sensibilidade a maiúsculas/minúsculas, selecione a caixa de verificação Não sensível a maiúsculas e minúsculas, se necessário.
Se esta caixa de seleção estiver selecionada, determinados campos ficam não sensíveis a maiúsculas e minúsculas para a procura. Estes campos são mostrados a texto azul na secção Introduzir Critérios de Procura.
- 6 Na secção Introduzir critérios de pesquisa, execute o seguinte procedimento:
 - a (Opcional) Se estiver a refinar um filtro de lista existente que contém um campo de pesquisa que não está disponível para a função de utilizador, remova o campo de pesquisa da lista clicando no ícone X ao lado da linha do campo.
Se um campo de pesquisa no filtro de lista não estiver disponível como campo de pesquisa para a função de utilizador, o campo fica a cinzento, não é possível editá-lo e é apresentado um ícone X ao lado do campo. É possível remover os campos restritos do filtro de lista. Se executar ou gravar a lista sem remover os campos restritos do filtro, o Oracle CRM On Demand remove automaticamente os campos restritos do filtro antes de executar ou gravar a lista.
 - b Selecione um campo a partir da lista de campos.
Os campos são previamente preenchidos com os campos de pesquisa direcionada para o tipo de registo.

NOTA: Se o administrador da empresa não disponibiliza os campos de pesquisa na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para um tipo de registo, não é possível especificar qualquer critério de pesquisa para uma lista de registos desse tipo de registo.

Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as pesquisas e quando ordena listas. Estes campos otimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos da pesquisa. Se os critérios de pesquisa incluírem um campo que não é otimizado para pesquisa, a pesquisa poderá ser mais lenta.

NOTA: Os campos que são mostrados em texto púrpura na secção Introduzir Critérios de Procura são sempre não sensíveis a maiúsculas e minúsculas, independentemente da definição da caixa de seleção Não Sensível a Maiúsculas e Minúsculas. Estes campos não são otimizados para procuras rápidas.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, selecione o campo correspondente que aparece na tabela seguinte ou em [Acerca de países e da correspondência de moradas \(na página 1729\)](#).

NOTA: Os campos listados nesta tabela podem não se aplicar a todos os países ou locais.

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Colônia/Secção Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

- c** Introduza as condições, os valores do filtro e operadores (AND, OR) que definam o filtro.

Se estiver a refinar uma lista, os campos já se encontram preenchidos com os critérios que poderá refinar ainda mais.

Para obter informações sobre como utilizar condições do filtro, consulte [Acerca de condições do filtro \(na página 83\)](#).

SUGESTÃO: Para criar uma lista de pedidos de assistência sem proprietário, selecione o campo ID do proprietário, a condição do filtro Igual, e deixe o valor em branco. Pode criar outras listas nulas através desta abordagem geral.

ATENÇÃO: Quando introduzir Valores do filtro, verifique se está a seguir as regras descritas em [Acerca de valores do filtro \(na página 88\)](#). Caso contrário, os registos corretos poderão não ser incluídos na lista.

Exemplos

Contas: Se pretender criar uma lista filtrada de contas no Canadá com uma receita anual acima dos \$100.000.000,00, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas anuais	Maior que	100000000	AND
País	Igual a	Canadá	

Pistas: Se pretender criar uma lista filtrada de pistas com uma receita potencial de mais de \$100.000,00 e classificações de A ou B, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas potenciais	Maior que	100000	AND

Campo	Condição	Valor(es)	
Classificação	Menor que	C	

- 7 Na secção Apresentar Colunas, escolha os campos a apresentar como colunas nos resultados da procura movendo campos da lista Campos Disponíveis para a lista Campos Seleccionados. Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.

SUGESTÃO: Após ser devolvida a lista de registos, pode alterar rapidamente a ordem das colunas na lista arrastando os cabeçalhos das colunas para uma nova localização e largando-os. Opcionalmente, pode gravar a lista após alterar a ordem das colunas.

- 8 (Opcional) Na secção Sequência de Ordenação, especifique o campo ou campos de ordenação inicial que pretende e a sequência de ordenação, da seguinte forma:

- Se não pretender especificar um campo de ordenação e, se um campo de ordenação já estiver seleccionado, limpe o campo de ordenação.
- Se pretender especificar um ou mais campos de ordenação, proceda do seguinte modo:
 - a Na lista pendente Ordenar por, selecione o primeiro campo de ordenação e clique em Crescente ou Decrescente para especificar a sequência de ordenação.
 - b Selecione um segundo campo de ordenação, e um terceiro, consoante necessário, e, em seguida, especifique a sequência de ordenação para esses campos.

Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as pesquisas e quando ordena listas. Estes campos otimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos de ordenação. Se seleccionar um campo que não está otimizado como um campo de ordenação, a pesquisa poderá ser mais lenta.

NOTA: Não é possível seleccionar um campo do tipo caixa de verificação como campo de ordenação neste passo. No entanto, depois de criar a lista, pode clicar no cabeçalho da coluna para ordenar os campos com base nos valores na caixa de verificação.

- 9 (Opcional) Para ver os resultados dos critérios de pesquisa sem guardar a lista, clique em Executar. A página Lista surge apresentando os resultados dos critérios de pesquisa. Em seguida, pode clicar no botão Menu na barra de título e seleccionar Gravar lista ou Refinar lista para gravar a lista.
- 10 Clique em Gravar e preencha os campos na secção Gravar opções:

Campo	Comentário
Nome da lista	Escreva um nome para a lista (limite de 50 caracteres). Pode utilizar quaisquer símbolos ou sinais de pontuação exceto aspas (") no Nome da lista. As listas criadas são organizadas em ordem de código ASCII crescente, o que significa que a sequência de ordenação é sensível a maiúsculas e minúsculas. Assim, todos os nomes da lista que iniciam com uma letra maiúscula são apresentados antes dos nomes da lista que iniciam com uma letra minúscula.
Descrição	Introduza uma descrição até 251 caracteres.

Campo	Comentário
Acessibilidade de listas	Se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir listas públicas, selecione uma destas opções: ■ Privada. Disponibiliza a lista apenas para o utilizador e para utilizadores que tenham o privilégio Gerir Listas Privadas na respetiva função. ■ Público. Disponibiliza a lista para todos os funcionários. As listas públicas aparecem na Página principal do registo para todos os funcionários na empresa do utilizador. ■ Específico da função. Disponibiliza a lista apenas para os utilizadores com uma função específica.

1 (Só listas públicas) Na secção Escolher Disponibilidade da Lista para Funções com Disposição da Ordenação da Lista da página, especifique a disponibilidade da lista para as funções para as quais uma disposição da ordenação da lista foi definida para o tipo de registo, conforme se segue:

- Se não pretender que a lista fique disponível para uma função, utilize as setas de direção para deslocar a função para a secção Lista Não Disponível Para.
- Se pretender que a lista fique disponível para uma função e também pretender que a lista seja incluída na lista abreviada das listas para o tipo de registo da função, utilize as setas de direção para deslocar a lista para a secção Lista Mostrada na Lista Abreviada Para. As listas na lista abreviada aparecem na secção Lista na Página Principal do tipo-registo e nas listas de escolha das listas para o tipo de registo.
- Se pretender que a lista fique disponível para uma função mas não pretender que a lista seja incluída na lista abreviada das listas para o tipo de registo da função, deixe a função na secção Lista Disponível Para.

A secção Escolher Disponibilidade da Lista para Funções com Disposição da Ordenação da Lista está disponível apenas se tudo o que se segue for verdadeiro:

- A sua função de utilizador tem o privilégio Customizar Aplicação ou o privilégio Gerir a Ordenação das Listas de Funções, bem como o privilégio Gerir Listas Públicas.
- Está a criar uma nova lista pública ou a refinar uma lista existente e a gravá-la como uma nova lista pública. Note que se estiver a refinar uma lista pública e a substituir a lista existente, a secção Escolher Disponibilidade da Lista para Funções com Disposição da Ordenação da Lista não está disponível.
- Uma disposição da ordenação da lista está definida para uma ou mais funções.

Apenas as funções para as quais tenha sido definida uma disposição da ordenação da lista são mostradas na secção Escolher Disponibilidade da Lista para Funções com Disposição da Ordenação da Lista.

2 Clique em Gravar e executar.

A lista filtrada criada aparece na lista pendente na barra de título desta página e na secção de listas da página principal do registo.

SUGESTÃO: Se uma mensagem aparecer indicando que o tempo do pedido de lista foi excedido, refine posteriormente os critérios da lista e voltar a tentar. Pode obter mais informações sobre a otimização de pesquisas e listas no Web site do Centro de formação e suporte, que pode aceder clicando na ligação global Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Acerca de Editar e Apagar Listas Privadas Criadas por Outros Utilizadores

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Privadas, pode aceder e editar listas privadas de outros utilizadores através da página Gerir Listas para o tipo de registo. Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Apagar Listas Privadas, bem como o privilégio Gerir Listas Privadas, também pode apagar as listas privadas criadas por outros utilizadores. Pode abrir a página Gerir Listas clicando na ligação Gerir Listas na Página Principal para o tipo de registo ou selecionando Gerir Listas no botão Menu numa página Lista para o tipo

de registo. Para obter mais informações sobre a página Gerir Listas, consulte [Página Gerir Listas \(na página 145\)](#).

Quando editar as listas privadas que foram criadas por outros utilizadores, aplicam-se as seguintes considerações:

- Na página Gerir Listas, pode aceder às listas privadas que outros utilizadores criaram para o tipo de registo na sua língua de utilizador atual. Se pretende editar as listas privadas que outros utilizadores criaram numa língua diferente, deve alterar para essa língua. Para obter informações sobre a alteração da sua língua, consulte [Alterar a Definição da sua Língua](#) (consultar [Alterar a definição do idioma](#) na página 801).
- Recomenda-se que a sua função de utilizador seja configurada de forma a que todos os campos de pesquisa disponíveis para outros utilizadores para o tipo de registo também lhe sejam disponibilizados. Caso contrário, poderá não conseguir editar algumas listas com êxito. Se tentar editar uma lista que inclua um campo de pesquisa que está indisponível para si, ocorre o seguinte:
 - O campo está a cinzento e não é possível editá-lo.
 - Quando gravar a lista, Oracle CRM On Demand retira automaticamente o campo dos critérios de pesquisa.
- Se pretender acrescentar um campo de pesquisa a uma definição da lista, certifique-se de que o proprietário da lista tem as permissões de acesso necessárias para esse campo. Para obter informações sobre a forma como o acesso a campos em listas é determinado, consulte [Criar e Refinar Listas \(na página 134\)](#).
- Se pretender selecionar um livro para a pesquisa, certifique-se de que o proprietário da lista tem acesso ao livro.
- Quando grava e executa a lista, a lista de registos que é devolvida é determinada por aqueles registos que são visíveis para si, em vez daqueles registos que são visíveis para o proprietário da lista.

Filtrar listas

Numa página de lista, pode filtrar rapidamente os registos na lista de duas formas:

- Utilizando os controlos da pesquisa alfabética para filtrar numa coluna em particular

NOTA: Se a língua do utilizador for coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controlos da Pesquisa alfabética não estão disponíveis.

- Utilizando os campos de Filtro rápido

Por predefinição, as páginas de lista mostram os controlos de Pesquisa alfabética quando disponíveis, mas pode clicar no ícone para alternar filtro para mostrar os campos de Filtro rápido. Para voltar aos controlos de pesquisa alfabética, pode clicar no ícone de ABC. Os controlos de pesquisa apresentados mantêm-se nas diferentes sessões.

NOTA: Os controlos de Pesquisa Alfabética e os campos de Filtro Rápido, utilizados normalmente para filtrar uma lista, não estão disponíveis enquanto o painel de registo estiver aberto. Se pretender filtrar a lista, tem de fechar o painel de registos. Para informações sobre o painel de registos, consulte [Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 143\)](#) e [Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 144\)](#).

Também pode restringir os registos pesquisados selecionando um livro ou utilizador do seletor de livros. Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros \(na página 109\)](#).

Para uma filtragem mais avançada, pode refinar os critérios da lista. Para mais informações, consulte [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista \(na página 143\)](#) e [Criar e Refinar Listas \(na página 134\)](#).

Procura alfabética

Uma seta junto de um cabeçalho da coluna na lista indica que a coluna é utilizada para ordenar e filtrar a lista e também indica se esta é ordenada por ordem crescente ou decrescente. É possível alterar a coluna que é utilizada para ordenar e filtrar a lista clicando no cabeçalho da coluna que pretende utilizar.

Se os controlos da Pesquisa alfabética estiverem disponíveis, pode proceder da seguinte forma:

- Clicar numa letra na barra Alfabética para mostrar apenas os registos que começam por essa letra.
- Introduzir caracteres no campo de texto e clicar em Ir para filtrar a lista para mostrar apenas os registos que começam por esses caracteres. Para utilizar caracteres universais, consulte [Acerca de Valores do filtro \(na página 88\)](#).

A Pesquisa alfabética não é sensível a maiúsculas e minúsculas e não afeta os critérios de pesquisa de Refinar lista.

Ocasionalmente, a barra Alfabética não está ativa, ou seja, os respetivos caracteres não são hiperligações, uma vez que a sequência de ordenação predefinida se encontra numa coluna com a qual a barra Alfabética não trabalha. Por exemplo, a sequência de ordenação predefinida para a página Itens eliminados encontra-se na coluna Tipo, que não pode ser ordenada. Por conseguinte, a barra do alfabeto não está ativa. No entanto, se clicar no cabeçalho da coluna Nome, os dados serão ordenados e a barra Alfabética ativada.

Campos de Filtro rápido

Os campos de Filtro rápido permitem filtrar a lista para mostrar os registos em que um campo selecionado cumpre determinados critérios de filtro.

Na secção Mostrar resultados aqui da página Lista, o utilizador seleciona ou introduz valores da esquerda para a direita nos campos para especificar respetivamente o campo de pesquisa, a condição do filtro e o valor do filtro (se a condição do filtro necessitar de um valor). Os valores disponíveis na lista da condição do filtro variam de acordo com o campo de pesquisa selecionado. Para obter informações sobre as condições do filtro disponíveis, consulte [Acerca de condições do filtro \(na página 83\)](#).

O campo de valor do filtro muda para corresponder ao tipo de campo. Por exemplo, um ícone de calendário é apresentado quando pretende selecionar uma data e um ícone de telefone é apresentado quando pretende especificar um número de telefone. O valor do filtro é oculto quando não é necessário qualquer valor com a condição do filtro. Para os campos de texto e de telefone, pode utilizar caracteres universais. Consulte [Acerca de Valores do filtro \(na página 88\)](#).

Pode utilizar qualquer um dos campos que o administrador da empresa disponibilize como campos de pesquisa na disposição da pesquisa do tipo de registo para a função de utilizador para filtrar a lista de registos. Se o administrador da empresa não disponibilizar campos de pesquisa na disposição da pesquisa, não é possível utilizar os campos de Filtro rápido.

NOTA: Se os critérios de pesquisa para a lista de registos que pretende filtrar incluírem um campo que não é um dos campos de pesquisa definidos na disposição da pesquisa para o tipo de registo da função de utilizador, não é possível utilizar os campos de Filtro rápido.

As procuras nos campos de Filtro Rápido não afetam os critérios de procura de Refinar Lista. Além disso, as procuras nos campos de Filtro Rápido são sensíveis a maiúsculas e minúsculas na maior parte dos campos. No entanto, alguns campos são sempre não sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Estes campos são mostrados em texto púrpura.

SUGESTÃO: Ao trabalhar com uma lista, pode refinar a lista para que as procuras em alguns campos adicionais não sejam sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Quando seleciona a caixa de seleção Não Sensível a Maiúsculas e Minúsculas na página Refinar Lista e, em seguida, executa a lista a partir da página Refinar Lista, os campos que se tornam não sensíveis a maiúsculas e minúsculas são mostrados em texto azul nos campos de Filtro Rápido. No entanto, depois de navegar para fora da lista, na próxima vez que abrir a lista, as procuras em todos os campos da lista são novamente sensíveis a maiúsculas e minúsculas, com a exceção dos campos que são mostrados em texto púrpura. Para as listas customizadas privadas e para as listas customizadas públicas criadas, pode selecionar a caixa de seleção Não Sensível a Maiúsculas e Minúsculas e, em seguida, gravar a lista, para que os campos relevantes sejam permanentemente não sensíveis a maiúsculas e minúsculas.

Para utilizar campos de Filtro rápido para filtrar uma lista

- 1 Seleccione um campo na lista pendente à direita da etiqueta Mostrar resultados aqui.

- 2 Selecione uma condição da lista pendente da condição do filtro.
- 3 Se necessário, introduza um valor na lista pendente de valores do filtro.
- 4 Clique em Ir.

Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista

Em muitas páginas Lista, pode abrir o painel Refinar Lista no âmbito da página Lista e, em seguida, alterar os critérios de procura para a lista sem sair da página Lista. Também pode alterar o conjunto de campos que é apresentado na página Lista.

Para refinar uma lista no âmbito de uma página Lista

- 1 Na página Lista, clique no ícone Alternar Painel Refinar Lista:



- 2 No painel Refinar Lista, altere os critérios de procura, os campos a serem apresentados e a sequência de ordenação para cumprir os requisitos.

Para obter mais informações sobre como refinar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

- 3 Clique em Executar para renovar a lista de registos.
- 4 Para fechar o painel Refinar Lista, clique no ícone Alternar Painel Refinar Lista novamente.

Ao refinar listas no âmbito das páginas Lista, aplicam-se as seguintes considerações:

- O botão Gravar não está disponível no âmbito do painel Refinar Lista. Se pretender gravar a lista refinada após executá-la, deve seleccionar a opção Gravar Lista a partir do botão Menu na barra de título da página Lista.
- Não pode alterar o tipo de registo que é procurado. Para procurar um registo de tipo diferente, deve abrir uma lista existente de registos desse tipo ou iniciar uma nova procura, por exemplo, clicando em Avançadas na secção Procurar da barra Ação.
- As seguintes funcionalidades não estão disponíveis na página Lista enquanto o painel Refinar Lista estiver aberto no âmbito da página:
 - Os campos de Filtro Rápido.
 - O Seletor de livros. No entanto, pode seleccionar um livro no painel Refinar Lista.

Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista

Em muitas páginas Lista, pode abrir um registo no painel de registos sem navegar para fora da página Lista. No âmbito do painel de registos, pode trabalhar com o registo, desde que tenha os direitos de acesso necessários para o registo. Por exemplo, pode efetuar o seguinte:

- Visualize os detalhes do registo.
- Visualize as secções de informações relacionadas para o registo.
- Edite os campos no registo e nas secções de informações relacionadas da página Detalhe, se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada.
- Pré-visualize os registos ligados utilizando a funcionalidade de pré-visualização do registo.
- Elimine o registo.

A funcionalidade do painel de registos está disponível na maior parte dos registos no Oracle CRM On Demand. Determinadas listas não suportam o painel de registos. Se o painel de registos for suportado para uma lista e se existir pelo menos um registo na lista, verá o ícone Alternar Painel de Registos no lado direito da barra de título na página Lista:



Se uma lista não suportar o painel de registos, o ícone Alternar Painel de Registos não está disponível na página Lista.

NOTA: O painel de registos não é suportado em qualquer das listas que o utilizador acede através das páginas de administração no Oracle CRM On Demand.

Considerações que se Aplicam ao Trabalhar no Painel de Registos

Ao trabalhar no painel de registos, tenha em atenção os seguintes pontos:

- **Código personalizado e applets da Internet personalizadas.** O administrador pode utilizar código personalizado e adições de cabeçalho HTML personalizadas para personalizar páginas no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, o administrador pode acrescentar um botão de personalização à página Detalhe de um registo ou acrescentar uma applet da Internet personalizada que contenha um código personalizado à página. Em alguns casos, essas personalizações podem não funcionar conforme esperado quando o utilizador trabalha com o registo no painel de registos.
- **Atualizar e renovar o registo no painel de registos.** Se outro utilizador atualizar o registo enquanto este estiver aberto no painel de registos, é apresentada uma mensagem quando tentar atualizar o registo. Se isto acontecer, tem de renovar o registo no painel de registos clicando novamente na linha do registo na secção de listagem da página.
- **Eliminar registos no painel de registos.** Se eliminar o registo no painel de registo, o painel de registos fecha. A lista é renovada e o registo já não está disponível na lista.
- **Ações que navegam para fora da página Lista.** No painel de registos, se clicar numa ligação que abre outra página no Oracle CRM On Demand, tal como a ligação Mostrar Lista Completa numa secção de informações relacionadas ou se clicar num botão para efetuar uma ação, tal como a criação de um novo registo, abre-se uma nova janela. A nova página substitui a página Lista. Se pretender voltar à lista, pode utilizar a ligação Anterior para navegar novamente para a lista.
- **Navegação na lista e edição incorporada.** As considerações seguintes aplicam-se à secção de listagem da página:
 - Os ícones de navegação na parte superior ou inferior da secção de listagem que permitem passar para a página seguinte, página anterior, primeira página ou última página da lista estão disponíveis quando o painel de registos está aberto. No entanto, se tiver um registo aberto no painel de registos e se navegar para outra página na lista, o registo é fechado. O painel de registos permanece aberto.
 - Não pode editar campos incorporados na secção de listagem da página enquanto o painel de registos estiver aberto.
 - Os controlos de Pesquisa Alfabética e os campos de Filtro Rápido, utilizados normalmente para filtrar uma lista, não estão disponíveis enquanto o painel de registo estiver aberto. Se pretender filtrar a lista, tem de fechar o painel de registos.
 - Não pode ordenar a lista enquanto o painel de registos estiver aberto. Se pretender ordenar a lista, tem de fechar o painel de registos.
 - Não pode alterar o número de registos apresentado na página Lista enquanto o painel de registos estiver aberto. Se pretender alterar o número de registos apresentado na página Lista, tem de fechar o painel de registos.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 144\)](#)

Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista

Este tópico descreve como abrir e trabalhar com registos no painel de registos em páginas Lista.

O procedimento seguinte descreve como abrir o painel de registos numa página Lista.

Para abrir o painel de registos numa página Lista

- Clique no ícone Alternar Painel de Registos:



O painel de registos abre-se. A primeira coluna da lista permanece visível na secção de listagem da página. O procedimento seguinte descreve como abrir um registo no painel de registos.

Para abrir um registo no painel de registos numa página Lista

- Na secção de listagem da página, clique na linha para o registo que pretende abrir no painel de registos.

O registo abre-se no painel de registos. Na secção de listagem da página, a primeira coluna da lista permanece visível e a linha para o registo que foi aberto é realçada.

O seguinte procedimento descreve como mostrar uma coluna diferente na secção de listagem da página enquanto o painel de registos está aberto.

Para mostrar uma coluna da lista diferente na secção de listagem da página

- No cabeçalho da lista, clique no ícone Seleccionar Coluna a ser Apresentada (uma seta para baixo dentro de um círculo) e, em seguida, selecione o nome da coluna que pretende apresentar.

A coluna que seleccionar é apresentada na secção de listagem da página. A linha para o registo que está atualmente aberto no painel de registos é realçada na lista.

O procedimento seguinte descreve como fechar o painel de registos.

Para fechar o painel de registos

- Clique no ícone Alternar Painel de Registos.
O painel de registos fecha. A página Lista permanece aberta.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 143\)](#)

Página Gerir listas

A página Gerir Listas mostra as listas filtradas às quais tem acesso para um tipo de registo específico. Para cada lista, a página mostra o tipo de lista (Pública, Privada, Sistema ou Específica da Função), o nome do utilizador que criou a lista, o nome do utilizador que modificou a lista pela última vez e a data em que a lista foi modificada pela última vez.

Pode filtrar o conjunto de listas que é apresentado. Os seguintes conjuntos de listas predefinidas estão disponíveis numa lista pendente na página Gerir Listas:

- **Todas as Listas.** Todas as listas às quais tem acesso para este tipo de registo. Este conjunto de listas é mostrado quando abre a página pela primeira vez.
- **As Minhas Listas.** As listas que criou para o tipo de registo, incluindo as suas listas privadas e quaisquer listas públicas ou específicas da função que criou.
- **Listas do Sistema.** As listas que estão disponíveis para o tipo de registo na aplicação padrão.
- **Listas em A Minha Ordem da Lista.** As listas que vê na lista de escolha de listas nas páginas de Lista e no conjunto de listas predefinidas nas janelas de Pesquisa para o tipo de registo.
- **Listas Específicas da Função.** As listas específicas da função às quais tem acesso para o tipo de registo.

- **Listas Públicas.** As listas públicas que foram criadas para o tipo de registo.
- **Listas Privadas.** As listas privadas que o utilizador e outros utilizadores criaram para o tipo de registo na sua língua de utilizador atual.

Este conjunto de listas predefinidas está disponível apenas se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Privadas. Normalmente, o privilégio Gerir Listas Privadas é atribuído apenas a administradores. Para obter mais informações acerca das considerações que se aplicam ao editar as listas privadas de outros utilizadores, consulte [Acerca de Editar e Apagar Listas Privadas Criadas por Outros Utilizadores \(na página 140\)](#).

NOTA: Podem existir várias listas com o mesmo nome para um único tipo de registo. Por exemplo, poderá criar uma lista privada que tem o mesmo nome de uma lista pública existente ou lista específica da função para o tipo de registo. Nesse caso, ambas as listas com o mesmo nome são mostradas quando visualiza todas as listas para o tipo de registo na página Gerir Listas. Da mesma forma, vários utilizadores podem criar listas privadas com o mesmo nome; por isso, se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir listas Privadas, a página Gerir Listas poderá mostrar várias listas privadas que tenham o mesmo nome, mas que tenham sido criadas por utilizadores diferentes.

Para alguns dos conjuntos de listas predefinidas, pode utilizar os campos de filtro rápido para refinar o conjunto de listas.

NOTA: Pode abrir a página Gerir Listas clicando na ligação Gerir Listas na Página Principal para o tipo de registo ou selecionando Gerir Listas no botão Menu numa página Lista para o tipo de registo. Para obter mais informações sobre como aceder às opções de gestão de listas, consulte [Trabalhar com Listas \(na página 129\)](#).

A partir da página Gerir Listas, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Acrescentar uma lista às suas listas de favoritos	Na linha da lista, clique no ícone Adicionar aos favoritos. NOTA: Não pode acrescentar uma lista privada que foi criada por outro utilizador às suas listas de favoritos, mesmo que a sua função de utilizador tenha o privilégio Gerir Listas Privadas.
Retirar uma lista das suas listas de favoritos	Na linha da lista, clique no ícone Retirar dos Favoritos.
Alterar o conjunto de listas que aparece no registo Página principal e nas listas de escolha de listas	Para obter informações sobre como alterar conjuntos de listas, consulte Alterar conjuntos de listas para tipos de registo (na página 147) .
Criar uma lista filtrada	Na barra de título Gerir listas, clique em Nova lista. Na página Nova lista, introduza as informações necessárias e grave o registo.
Eliminar uma lista	Na linha da lista que pretende eliminar, clique em Eliminar. Pode eliminar as listas que tenha criado. Além disso: ■ Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Públicas, pode apagar as listas públicas e as listas específicas por função, independentemente do criador.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Privadas e o privilégio Apagar Listas Privadas, pode apagar as listas privadas criadas por outros utilizadores.
Percorrer a lista de listas	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Atualizar uma lista	Na linha da lista que pretende atualizar, clique em Editar. Esta ação abre a página Refinar lista onde pode atualizar a lista. NOTA: Não pode alterar as listas filtradas padrão distribuídas com a aplicação ou as listas gravadas antes de a capacidade de atualização ter sido disponibilizada.
Ver as informações chave e filtrar as informações para uma lista.	Na linha da lista, clique em Visualizar. Esta ação abre a página Visualizar lista.

Página Ver lista

A página Ver lista apresenta as seguintes informações:

- Informações chave da lista.** O nome e a descrição da lista e ainda:
 - Acessibilidade de listas.** A visibilidade da lista indicando se é privada, pública ou específica de uma função de utilizador
 - Pesquisar em.** O subconjunto de registos pesquisado para filtrar a lista
- Informações do filtro.** Os campos, condições do filtro e valores do filtro utilizados para produzir a lista filtrada
- Campos selecionados.** Os campos selecionados para serem apresentados como colunas nos resultados da pesquisa e a sequência de ordenação do campo selecionado como campo de pesquisa predefinido

Pode aceder à página Ver lista selecionando Mostrar filtro de listagem a partir do botão Menu numa página de lista. Para obter mais informações sobre como aceder a opções de gestão de listas, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).

Alterar conjuntos de listas para tipos de registo

O administrador da empresa pode determinar as listas que estão disponíveis na função de utilizador. Também pode criar listas personalizadas para utilização pessoal, para obter mais informações, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#). A partir das listas que estão disponíveis para o utilizador para um tipo de registo de nível superior, pode escolher o conjunto de listas que é apresentado nas seguintes localizações:

- Na página principal para o tipo de registo, se o tipo de registo tiver uma página principal. A página principal mostra um máximo de dez principais listas do conjunto de listas para o tipo de registo.
- Na lista de escolha de listas nas páginas Lista para o tipo de registo.

- No campo Lista de *tipos de registo* nas janelas de pesquisa para o tipo de registo, em que o *tipo de registo* é o nome do tipo de registo que o utilizador está a pesquisar na janela de pesquisa.

A disponibilidade do campo Lista de *tipos de registo* em janelas de Pesquisa é controlada pelo menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa. Para mais informações sobre este menu e o que controla, consulte Pesquisar Registos em Janelas de Pesquisa (consultar [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa](#) na página 103) e [Configurar o Perfil da Empresa e as Predefinições Globais](#) (na página 1193).

NOTA: Se o campo Lista de *tipos de registo* estiver disponível nas janelas de pesquisa, a primeira lista no conjunto de listas no campo da Lista de *tipos de registo* está ativo por predefinição quando a janela de pesquisa é aberta. Se algumas listas sensíveis ao contexto estiverem disponíveis na janela de pesquisa e a disposição de pesquisa para a função de utilizador especificar que as listas sensíveis ao contexto aparecem na parte superior do conjunto de listas no campo Lista de *tipos de registo* na janela de pesquisa, a primeira lista sensível ao contexto disponível está ativa por predefinição quando a janela de pesquisa é aberta. Se o campo Lista de *tipos de registo* não estiver disponível nas janelas de pesquisa, a pesquisa inicial de um registo de um determinado tipo de registo numa janela de pesquisa é executada em todos os registos desse tipo de registo a que pode aceder.

Além de escolher um conjunto de listas para um tipo de registo, também pode determinar a ordem das listas no conjunto. É recomendável que coloque as listas que utiliza com mais frequência na parte superior do conjunto de listas.

Para alterar o conjunto de listas de um tipo de registo

- 1 Abra uma lista de registos do tipo de registo. Para obter informações sobre como abrir listas, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 129).

- 2 Na barra de título da página Lista, clique em Menu e selecione Gerir Listas.

- 3 Na página Gerir listas, clique em Ordem da lista.

- 4 Na página Ordem de apresentação de listas, execute o seguinte procedimento:

- Para adicionar uma lista ao conjunto de listas, utilize a seta de direção para mover a lista da secção Listas disponíveis para a secção Listas a apresentar na página principal.

NOTA: As listas que permanecem na lista Disponível não são apresentadas na página principal, na lista de escolha de listas nas páginas Lista ou no conjunto de listas predefinidas nas janelas de pesquisa.

- Para remover uma lista do conjunto de listas, utilize a seta de direção para mover a lista da secção Listas a apresentar na página principal para a secção Listas disponíveis.

- Para alterar a ordem das listas no conjunto de listas, utilize a seta de direção para mover as listas para cima ou para baixo na secção Listas a apresentar na página principal.

SUGESTÃO: Lembre-se que as listas que pretende apresentar na página principal para o tipo de registo têm de estar nas dez principais listas na secção Listas a apresentar na página principal. No entanto, todas as listas na secção Listas a apresentar na página principal estão disponíveis no conjunto de listas predefinidas nas janelas de pesquisa.

- 5 Grave as alterações.

NOTA: Quando cria uma lista personalizada, poderá pretender atualizar o conjunto de listas para mover a nova lista para uma localização diferente no conjunto de listas ou para a remover do conjunto de listas.

Página Listas favoritas

Quando clica na ligação Mostrar lista completa, na secção Listas de favoritos da barra de ação, a página Listas de favoritos é aberta, mostrando as listas de favoritos. Pode ter o número máximo de 100 listas nos favoritos.

NOTA: Se já existirem 100 listas nos favoritos, e adicionar outra lista aos favoritos, a lista que estiver há mais tempo nos favoritos será retirada para permitir que a nova lista seja adicionada.

A tabela seguinte descreve as tarefas que pode executar a partir da página Listas de favoritos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alterar a sequência das listas	Na barra de título Listas de favoritos, clique no botão Gerir favoritos. Na página Gerir favoritos, altere a ordem das listas até estas refletirem a sequência pretendida. As listas são apresentadas na nova sequência, na barra de ação e na página Listas de favoritos.
Eliminar uma lista da lista de favoritos	Na linha da lista que pretende eliminar, clique na ligação Remove. SUGESTÃO: Pode também retirar uma lista das suas listas de favoritos abrindo a lista e clicando no ícone Retirar dos Favoritos, que está disponível no lado direito da barra de título na página Lista.
Apresentar uma lista	Clique no nome da lista para apresentar a página de lista a partir da qual pode trabalhar com a lista.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.

Pode incorporar Listas de favoritos como um widget da Internet noutras aplicações. Para mais informações, consulte Incorporar um widget da lista de favoritos (consultar [Incorporar um widget de listas de favoritos](#) na página 824).

Contar registos nas listas

O procedimento seguinte descreve como contar os registos numa lista.

Para contar os registos numa lista

- Na página Lista de registos, clique em Menu e, em seguida, selecione Total de registos.

NOTA: Se existirem mais de 1000 registos na lista, a operação de contagem falhará e será apresentada uma mensagem indicando que existem demasiados registos a corresponderem aos critérios de pesquisa. Se isto acontecer, refine a lista de forma a que menos registos sejam devolvidos. Se a operação de contagem levar mais do que 30 segundos, a operação falhará. Se isto acontecer, volte a tentar ou refine a lista de forma a que menos registos sejam devolvidos. Para obter mais informações sobre como refinar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 134).

Exportar registos em listas

Pode exportar os registos que cumprem os critérios configurados numa lista. Depois de o Oracle CRM On Demand exportar a lista de registos, pode guardá-la transferindo o ficheiro.

Pode exportar imediatamente até 250 registos de uma lista. Quando seleccionar esta opção, os registos da parte superior da lista (com base na sequência de ordenação atual da lista) até um máximo de 250 são exportados. Ou pode exportar todos os registos numa lista. Quando exportar todos os registos de uma lista, o pedido de exportação é carregado em fila e executado como uma tarefa em modo batch.

NOTA: Na aplicação padrão, não existe nenhum limite para o número de registos que é possível exportar numa lista. No entanto, o seu administrador pode restringir o número de registos que pode exportar de uma só vez introduzindo um valor no campo Número Máximo de Registos por Exportação de Lista na sua função de utilizador. Se uma restrição for especificada para a sua função, não poderá exportar mais do que o número permitido de registos, através de uma exportação imediata ou através de um pedido de exportação que é executado como um trabalho em lote. Por exemplo, se a sua função especificar que pode exportar um máximo de 100 registos de uma só vez, os registos da parte superior da lista (com base na sequência de ordenação atual da lista) até um máximo de 100 são exportados.

Para exportar registos a partir de uma lista, a função de utilizador deve incluir o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos ou o privilégio Lista - Exportar Campos Apresentados. Quando exporta uma lista de registos, a função de utilizador determina quais os campos que pode exportar, da seguinte forma:

- Se o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos estiver ativo na função de utilizador, pode escolher exportar todos os campos nos registos ou exportar apenas os campos que são apresentados na lista.
- Se o privilégio Lista - Exportar Campos Apresentados estiver ativo na função de utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos não estiver ativo, só pode exportar os campos que são apresentados na lista.

O procedimento seguinte descreve como exportar até 250 registos numa lista.

Para exportar até 250 registos numa lista

- 1 Abra a lista de registos que pretende exportar.
- 2 Se necessário, ordene a lista para que os registos que pretende exportar apareçam na parte superior da lista.

SUGESTÃO: Para ordenar a lista por coluna, clique no cabeçalho da coluna. Para ordenar a lista pela mesma coluna, mas por ordem inversa, clique no cabeçalho da coluna novamente.

- 3 Na página Lista do registo, clique em Menu e selecione Exportar lista.
- 4 Na página Exportar lista:

- Na secção Tipo de Exportação da Lista, selecione a opção Exportação Imediata.
- Nas secções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções que pretende.

NOTA: A secção Campos para Exportar só está disponível se a função de utilizador tiver o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos.

- 5 Clique em Exportar.
- 6 Clique em Transferir para transferir o ficheiro.

NOTA: Se seleccionar a Exportação Imediata na secção Tipo de Exportação da Lista, não será enviada uma notificação por correio eletrónico quando o processo de exportação for concluído.

O procedimento seguinte descreve como exportar todos os registos numa lista.

Para exportar todos os registos numa lista

- 1 Abra a lista de registos que pretende exportar.
- 2 Na página Lista do registo, clique em Menu e selecione Exportar lista.
- 3 Na página Exportar lista:
 - Na secção Tipo de Exportação da Lista, selecione a opção Exportação Colocada em Fila de Espera.

- Nas secções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções que pretende.

NOTA: A secção Campos para Exportar só está disponível se a função de utilizador tiver o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos.

- Selecione a caixa de seleção Ativar Notificação por Correio Eletrónico (aplicável apenas à Exportação em Fila), se pretender que seja enviada uma notificação por correio eletrónico após a conclusão do processo de exportação.

NOTA: Esta caixa de seleção está selecionada por predefinição e só é aplicável se efetuar uma exportação em fila.

- Selecione a caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação se pretender que os URLs sejam incluídos no ficheiro CSV exportado.

O valor predefinido da caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação é controlado pela mesma caixa de seleção no perfil da empresa. Pode optar por selecionar ou desmarcar esta definição para cada pedido de exportação. Para mais informações sobre esta caixa de seleção, consulte [Configurar Definições de Integração \(na página 1218\)](#).

4 Clique em Exportar.

Aparece a página Fila dos pedidos de exportação pessoal.

5 Se o pedido de exportação estiver na secção da página Pedidos pendentes, clique em Atualizar para ver se o pedido de atualização foi concluído.

6 Quando o pedido de exportação é apresentado na secção Pedidos concluídos da página Fila dos pedidos de exportação pessoal, clique na ligação Lista ou Tipo de registo para abrir a página Listar detalhe de pedido de exportação.

7 Na secção Anexo do Pedido de Exportação da página, selecione Transferir no menu a nível do registo para o anexo e, em seguida, grave o ficheiro ZIP.

O ficheiro ZIP consiste num ficheiro de texto com o resumo da exportação e num ficheiro CSV contendo os registos que exportou.

Os detalhes do pedido de exportação estão disponíveis na sua página Fila dos Pedidos de Exportação Pessoal até que o período de retenção especificado para pedidos de exportação para a sua empresa expire. O ficheiro ZIP que contém o resultado do pedido de exportação está disponível através da sua página Fila dos Pedidos de Exportação Pessoal até que o período de retenção especificado para anexos do pedido de exportação para a sua empresa expire. Para obter mais informações sobre a página Fila de pedidos de exportação pessoal, consulte [Ver os pedidos de exportação \(na página 820\)](#).

Transferir propriedade de registos

Um utilizador é proprietário de um registo quando o respetivo nome consta no campo Proprietário. Normalmente, um utilizador pode ver e editar todos os registos da respetiva propriedade.

Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para um tipo de registo, o utilizador pode tornar-se automaticamente no proprietário de um registo quando criar o registo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#).

O utilizador também se torna no proprietário de um registo quando ocorre um dos procedimentos seguintes:

- O registo é-lhe atribuído.
- Está num grupo que é proprietário do registo. Com a propriedade do grupo, o nome do utilizador poderá não aparecer no campo Proprietário.

Pode transferir a propriedade da maior parte dos registos se:

- For proprietário do registo.
- Um dos subordinados diretos do utilizador é proprietário do registo.

- A função de utilizador e os níveis de acesso permitem-no.

NOTA: No caso apenas dos registos de contas, contactos e oportunidades, também pode transferir a propriedade se o proprietário do registo lhe tiver concedido direitos de acesso total a esse registo.

Para transferir a propriedade de um registo

- 1 Selecione o registo.
Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes, clique em Editar para abrir a página Editar.
NOTA: Se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada para a empresa, não necessitará de abrir a página Editar. Em vez disso, pode editar o campo Proprietário diretamente na página Detalhes.
- 3 Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Proprietário.
- 4 Na janela de pesquisa, clique na ligação Apelido de outro funcionário.
- 5 Grave o registo.

Partilhar registos (Equipas)

Para alguns tipos de registo, é possível partilhar um registo para que uma equipa de utilizadores o possa visualizar. Os tipos de registo que se seguem podem ser partilhados por equipas:

- Conta
- Acreditação
- Atividade
- Aplicação
- Plano de negócio
- Certificação
- Contacto
- Curso
- Objetos Customizados
- Registo do negócio
- Evento
- Exame
- Agregado familiar
- Pista
- Pedido de FDM
- Objetivo
- Oportunidade
- Ordem
- Parceiro
- Carteira
- Pedido de amostras
- Pedido de assistência
- Pedido de cálculo de preços especial

Com registos de contas, podem também partilhar os registos de contactos e de oportunidades associados a esse registo de conta.

Acerca de equipas e modos de propriedade do registo

Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, é possível que um registo não tenha um proprietário. Em vez disso, é possível que o registo tenha um livro personalizado principal ou que não tenha proprietário ou livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#). Os modos de propriedade do registo aplicam-se apenas aos tipos de registo que suportam livros.

Se o administrador da empresa alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo, é possível que um registo que tinha anteriormente um proprietário já não tenha o proprietário no registo na primeira vez que este seja atualizado após a alteração do modo de propriedade do registo. Quando isto acontece, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipa. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.

NOTA: Na aplicação standard, o proprietário anterior do registo não é retido como membro da equipa, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registo para que o proprietário anterior do registo seja retido como membro da equipa do registo. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registo para reter o proprietário anterior como membro da equipa, consulte [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados \(consultar Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados na página 1443\)](#).

Para partilhar um registo de contacto, tem de adicionar primeiro a pessoa à Equipa do registo selecionado. Em seguida, especifica o perfil de acesso para o utilizador para esse registo.

NOTA: O utilizador acrescenta utilizadores a uma equipa de atividade na secção de informações relacionadas com Utilizadores na página Detalhes da atividade. Quando acrescentar um utilizador a uma equipa da atividade, não pode especificar o perfil de acesso do utilizador para o registo da atividade. É concedido automaticamente ao utilizador o perfil de acesso Só de Leitura para a atividade. O utilizador cujo nome aparece no campo Delegado Por numa atividade recebe automaticamente o perfil de Acesso total para a atividade. O nível de acesso que o utilizador tem para o registo depende do modo como o perfil de acesso está configurado. No entanto, independentemente do modo como o perfil de acesso Só de Leitura está configurado, apenas o proprietário da atividade e o utilizador cujo nome aparece no campo Delegado Por numa atividade podem retirar utilizadores dessa atividade. Para obter mais informações sobre como acrescentar utilizadores a atividades, consulte [Agendar Compromissos com Outros \(consultar Agendar compromissos com outros utilizadores na página 231\)](#).

O procedimento seguinte descreve o modo de adição de um ou mais membros da equipa a um único registo. Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Atribuição em Lote de Membros da Equipa, poderá também submeter um pedido de processamento em lote para atribuir um membro da equipa a uma lista de registos ou retirar um membro da equipa de uma lista de registos. A funcionalidade de atribuição em lote é suportada para todos os tipos de registo que suportam equipas, com a exceção do tipo de registo Atividade. Para obter informações sobre a atribuição de um membro da equipa a uma lista de registos, consulte [Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos \(na página 154\)](#).

Para partilhar um registo

- 1 Seleccione o registo.
Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte [Encontrar Registos \(consultar Localizar registos na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe do registo, desloque-se para a secção Equipa e clique em Adicionar utilizadores.
- 3 Na janela Adicionar utilizador da equipa, clique no ícone de pesquisa junto a Utilizador.
- 4 Na janela de pesquisa, selecione um funcionário.

5 Definir funções e níveis de acesso:

NOTA: Dependendo do tipo de registo e configuração, a candidatura poderá diferir destas opções.

- a** (Opcional) Para explicar o papel desempenhado pelo registo associado em relação ao registo principal, selecione uma opção da lista pendente Função da equipa.
- b** Para definir os direitos de acesso para o tipo de registo para os membros da equipa, selecione um perfil de acesso a partir da lista pendente Acesso. Por predefinição, os perfis de acesso que estão disponíveis são os seguintes:
 - **Só de Leitura.** Na aplicação standard, este perfil de acesso permite aos utilizadores visualizar registos mas não alterá-los.
 - **Editar.** Na aplicação standard, este perfil de acesso permite aos utilizadores atualizar registos.
 - **Total.** Na aplicação standard, este perfil de acesso permite aos utilizadores atualizar ou apagar registos.

NOTA: Os administradores podem alterar as definições de acesso nos perfis de acesso predefinidos.

O administrador da empresa pode disponibilizar outros perfis de acesso para as equipas.

NOTA: Os gestores têm acesso de proprietário aos registos dos respetivos subordinados independentemente da definição da opção Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa e independentemente das seleções do utilizador na lista pendente Acesso. Para qualquer utilizador, o acesso mais liberal definido na candidatura é aquele que determina o nível de acesso para esse utilizador. Para mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#).

6 Clique em Gravar.

7 (Só equipas de oportunidades) Para atribuir parte ou o total de receitas na oportunidade a um membro da equipa, efetue o seguinte procedimento:

- a** Na página Detalhes da oportunidade, na secção Equipa da oportunidade, clique em Editar utilizadores.
- b** Na página Utilizadores da Edição da Equipa da Oportunidade, no campo Divisão da Percentagem, introduza a percentagem do valor que será atribuído ao membro da equipa.

O valor no campo Divisão da Percentagem pode ser qualquer número de 0 (zero) a 100.

NOTA: O campo Receitas da Divisão é um campo só de leitura que é calculado a partir do campo Divisão da Percentagem no registo da equipa da oportunidade e do campo Receitas no registo da oportunidade.

- c** Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter as informações relacionadas sobre as equipas da oportunidade:

- [Acerca de Equipas da Oportunidade \(na página 347\)](#)

Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos

Poderá também submeter um pedido de processamento em lote para atribuir um membro da equipa a uma lista de registos ou retirar um membro da equipa de uma lista de registos. A funcionalidade de atribuição em lote é suportada para todos os tipos de registo que suportam equipas, com a exceção do tipo de registo Atividade. Para obter uma lista de tipos de registo que suporta equipas, consulte [Partilhar Registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#).

NOTA: Não pode utilizar a funcionalidade de atribuição em lote para alterar o perfil de acesso para um membro existente de uma equipa num registo.

Antes de iniciar:

- Para atribuir um membro da equipa a uma lista de registos ou retirar um membro da equipa de uma lista de registos, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Atribuição em Lote de Membros da Equipa.
- Se necessário, crie uma lista para capturar os registos aos quais pretende acrescentar um membro da equipa ou a partir dos quais pretende retirar um membro da equipa. Para obter mais informações sobre como criar e utilizar listas, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).
- Na aplicação standard, os perfis de acesso Só de Leitura, Editar e Total estão disponíveis para poder atribuir ao membro da equipa para os registos da lista. Se pretender atribuir um perfil de acesso diferente ao membro da equipa para os registos, certifique-se de que a caixa de seleção Concedível a Membros de Equipa está selecionada no perfil de acesso que pretende atribuir. Para mais informações sobre os perfis de acesso que pode atribuir aos membros da equipa, consulte [Partilhar Registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#). Para obter mais informações sobre como configurar perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#).

O procedimento seguinte descreve o modo de atribuição de um membro da equipa a uma lista de registos.

Para atribuir um membro da equipa a uma lista de registos

- 1 Abra a lista de registos.
- 2 Na página Lista, clique em Menu e, em seguida, selecione Atribuição em Lote de Membros da Equipa.
- 3 Na página Atribuição em Lote de Membros da Equipa, clique no ícone de Pesquisa (lupa) para o campo Utilizador Alvo.
- 4 Na janela Pesquisar um Utilizador, selecione o utilizador que pretende atribuir como um membro da equipa.
- 5 Selecione o botão de rádio Acrescentar.
- 6 No campo Perfil de Acesso, selecione o perfil de acesso para o membro da equipa para os registos na lista.
- 7 Clique em Atribuir.

A página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote é aberta apresentando o seu pedido na secção Pedidos Ativos. Para obter informações sobre a página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote, consulte [Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote \(na página 1981\)](#).

Quando o pedido tiver sido processado, será notificado por correio eletrónico.

O utilizador que selecionar não é acrescentado a um registo, se um ou mais do seguinte for verdadeiro para esse registo:

- O utilizador já é um membro da equipa no registo. Neste caso, a adesão do utilizador à equipa e o respetivo perfil de acesso para esse registo permanecem inalterados.
- O seu acesso ao registo não lhe permite acrescentar um membro da equipa ao registo.

O diário para o pedido de atribuição em lote mostra detalhes de quaisquer registos que não estejam atualizados.

O procedimento seguinte descreve o modo de remoção de um membro da equipa de uma lista de registos.

Para retirar um membro da equipa de uma lista de registos

- 1 Abra a lista de registos.
- 2 Na página Lista, clique em Menu e, em seguida, selecione Atribuição em Lote de Membros da Equipa.
- 3 Na página Atribuição em Lote de Membros da Equipa, clique no ícone de Pesquisa (lupa) para o campo Utilizador Alvo.
- 4 Na janela Pesquisar um Utilizador, selecione o utilizador que pretende retirar da equipa.
- 5 Selecione o botão de rádio Retirar.
- 6 Clique em Atribuir.

A página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote é aberta apresentando o seu pedido na secção Pedidos Ativos.

Quando o pedido tiver sido processado, será notificado por correio eletrónico.

O utilizador que seleccionar não é retirado de um registo, se um ou mais do seguinte for verdadeiro para esse registo:

- O utilizador é o proprietário do registo.
- O utilizador e o proprietário do registo são ambos membros do mesmo grupo de utilizadores.
- (Só tipo de registo Pista) O utilizador é o vendedor para o registo, isto é, o nome do utilizador aparece no campo Vendedor do registo.
- O seu acesso ao registo não lhe permite retirar um membro da equipa do registo.

O diário para o pedido de atribuição em lote mostra detalhes de quaisquer registos que não estejam atualizados.

Alterar o livro personalizado principal num registo

Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para um tipo de registo, um registo desse tipo poderá ter um livro personalizado principal associado ao registo em vez de ter um proprietário do registo. É possível alterar o livro personalizado principal num registo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#).

Para alterar o livro personalizado principal num registo

- 1 Na página Detalhes do registo, no campo Livro, clique no ícone de pesquisa.
- 2 Na janela de pesquisa, procure o livro personalizado que pretende associar ao registo e, em seguida, clique em Seleccionar.

NOTA: Só é possível associar a um registo os livros que podem conter dados.

O livro personalizado que foi anteriormente o livro principal no registo é removido do mesmo. Se pretende que o livro personalizado seja associado ao registo, tem de adicionar o livro ao registo na secção Livro da página Detalhes do registo.

NOTA: Não é possível editar a caixa de verificação Principal num registo de livro personalizado na secção de informações relacionadas com o Livro numa página Detalhes do registo.

Atualizar grupos de registos

Muitos tipos de registo de nível superior suportam a funcionalidade de Atualização em Massa, que permite atualizar os valores nos campos para um grupo de registos de cada vez. Por exemplo, poderá pretender alterar a propriedade de um lote de registos para um funcionário diferente. Pode fazê-lo através da atualização dos grupos de registos.

NOTA: Determinados tipos de registo específicos do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition não suportam a funcionalidade de Atualização em Massa, incluindo os tipos de registo: Resposta de Mensagem, Plano de Mensagens, Item do Plano de Mensagens, Relações de Itens do Plano de Mensagens, Relatório de Auditoria do Inventário, Período de Inventário, Limitação de Responsabilidade de Amostra, Transação de Amostra e Item de Transação.

Para os tipos de registo que suportam a funcionalidade de Atualização em Massa, é possível atualizar os valores num máximo de 100 registos selecionados de cada vez. Se existirem mais de 100 registos na lista, poderá repetir a tarefa até todos os registos serem atualizados. Ou, poderá refinar posteriormente a lista para que apenas os registos que pretende atualizar apareçam na lista.

Quando atualizar grupos de registos, aplicam-se as seguintes considerações:

- Para atualizar um grupo de registos, a sua função de utilizador deve incluir, pelo menos um dos seguintes privilégios: Atualizar em Massa em Qualquer Campo ou Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis

na Disposição da Página. Se a sua função de utilizador não tiver pelo menos um destes privilégios, não poderá utilizar a funcionalidade de Atualização em Massa.

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página e não tiver o privilégio Atualizar em Massa Qualquer Campo, o conjunto de campos que pode atualizar através da funcionalidade Atualização em Massa poderá estar limitado. pode atualizar apenas os campos que são editáveis na disposição da página Detalhes atribuída à sua função de utilizador para o tipo de registo. Para os tipos de registo que têm uma disposição dinâmica, pode atualizar apenas os campos num registo que são editáveis na disposição da página Detalhes aplicada a esse registo.

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Atualizar em Massa Qualquer Campo, o conjunto de campos que pode atualizar através da funcionalidade Atualização em Massa não é limitado, independentemente de a sua função de utilizador ter também o privilégio Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página e independentemente de a disposição da página Detalhes ser estática ou dinâmica.

NOTA: Determinados campos do sistema são sempre só de leitura e só podem ser atualizados pelo Oracle CRM On Demand. Alguns exemplos de campos que são sempre só de leitura são o campo Criado e o campo Criação: Data, os quais estão disponíveis em muitos tipos de registo.

- Se a disposição da página Detalhes atribuída à sua função de utilizador para o tipo de registo que está a atualizar for uma disposição estática, poderão ser necessários alguns campos para alguns registos na lista e não necessários para outros registos. Do mesmo modo, alguns campos poderão ser editáveis para alguns registos na lista e só de leitura para outros registos. Além disso, se alterar o valor do campo de lista de escolha orientadora para a disposição dinâmica como parte da operação de atualização em grupo, alguns campos que não eram necessários poderão passar a necessários e alguns campos que eram editáveis poderão passar a só de leitura. A operação de atualização em grupo falha para um registo nas seguintes circunstâncias:
 - Se atualizar um campo que seja necessário na disposição para o registo para um valor nulo.
 - Se atualizar um campo que seja só de leitura na disposição para o registo.
- Se utilizar a funcionalidade de Atualização em Massa para alterar o valor no campo Fase de Vendas num ou em mais registos de oportunidade, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não é atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida da nova fase de vendas. Se pretender que a percentagem de probabilidade nas oportunidades seja alterada quando a fase de vendas for atualizada, terá de alterar a fase de vendas em cada registo individualmente ou através da utilização dos serviços Internet. Para obter informações sobre os serviços Internet, consulte Integração de serviços Internet (consultar [Integração dos serviços Internet](#) na página 1972).
- Não é possível atualizar os campos de morada individuais nos registos, tais como contas, contactos, pistas, entre outros, através da funcionalidade de Atualização em Massa. No entanto, se a empresa utilizar moradas partilhadas, é possível atualizar os campos nos registos de morada de nível superior. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte [Moradas](#) e Partilhar moradas entre registos de contas, contacto, concessionário e parceiro (consultar [Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro](#) na página 369).

NOTA: Pode utilizar a funcionalidade de Atualização em Massa para atualizar os valores dos campos num grupo de registos de receitas do produto ligados a uma oportunidade ao mesmo tempo. Para obter informações sobre como atualizar os valores num grupo de registos de receitas do produto de oportunidade, consulte [Ligar Produtos a Oportunidades](#) (na página 337).

Antes de começar:

- Se for necessário, crie uma lista para capturar os registos que pretende atualizar. Para obter mais informações sobre como criar e utilizar listas, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 129).
- Para atualizar um grupo de registos, a sua função de utilizador deve incluir, pelo menos um dos seguintes privilégios: Atualizar em Massa em Qualquer Campo ou Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página.

- Para obter informações sobre os valores que estão disponíveis para seleção ao atualizar o campo Fase de vendas em registos da oportunidade, consulte [Acerca de fases de vendas e da funcionalidade de atualização em massa \(na página 347\)](#).

O procedimento seguinte descreve como atualizar os registos selecionados numa lista.

Para atualizar os registos selecionados numa lista

- 1 Abra a lista de registos que pretende atualizar.

NOTA: Quando utiliza a funcionalidade Atualização em Massa, apenas os registos apresentados na página Lista estão disponíveis para atualização. Por exemplo, se apresentar apenas 10 registos na página Lista, apenas esses 10 registos estão disponíveis para atualizar. Pode apresentar um máximo de 100 registos na página Lista.

- 2 Se for necessário, ordene a lista para que os registos que pretende atualizar apareçam na parte superior da lista.

SUGESTÃO: Para ordenar a lista por coluna, clique no cabeçalho da coluna. Para ordenar a lista pela mesma coluna, mas por ordem inversa, clique no cabeçalho da coluna novamente.

- 3 Na página Lista de registos, clique no Menu e selecione Atualização em massa.
- 4 No Passo 1, desmarque a caixa de verificação para os registos que não pretende atualizar e, em seguida, clique em Seguinte.

NOTA: Por predefinição, a caixa de seleção é marcada para cada um dos registos aos quais pretende ter acesso de edição. Se não tiver acesso de edição a um registo, a caixa de seleção para esse registo fica desmarcada e não poderá ser selecionada.

- 5 No Passo 2, selecione os campos que pretende atualizar e introduza novos valores para esses campos. Pode selecionar até cinco campos para atualizar para novos valores. Para retirar valores existentes de um campo, deixe a coluna Valor em branco no passo 2.
- 6 Clique em Concluir.

Agregar registos

Para alguns tipos de registo, se tiver registos duplicados, pode agregar até cinco registos do mesmo tipo de registo num único registo, de uma só vez. A funcionalidade de agregação é suportada para os tipos de registo Conta, Contacto, Divisão, Agregado familiar, Pista, Parceiro, Carteira e Pedido de assistência.

NOTA: Para obter informações sobre o que acontece quando agrega divisões, consulte [Acerca da agregação e eliminação de divisões \(na página 1249\)](#).

Quando agrega dois ou mais registos, especifica os valores de campo dos dois registos que pretende manter no registo que retém, designado de *registo principal*. Os registos que são eliminados são designados de *registos duplicados*.

As considerações seguintes aplicam-se à agregação de registos:

- Se um campo tiver o mesmo valor no registo principal e em todos os registos duplicados, e se o campo for obrigatório, não é possível alterar o valor nesse campo durante a operação de agregação. No entanto, se o campo não for obrigatório, pode selecionar um valor em branco em vez do valor existente no campo.
- Nos campos atualizados pelo sistema, o valor é predefinido para o valor do registo principal durante a operação de agregação e não é possível alterá-lo.
- Num campo da lista de escolha múltipla, pode especificar que conjuntos de valores pretende manter. As opções que se seguem estão disponíveis para selecionar durante a operação de agregação:
 - O conjunto de valores do registo principal.
 - O conjunto de valores de cada um dos registos duplicados.

- Um conjunto de valores que inclui os valores de todos os registos, até um máximo de 10 valores. Cada valor é incluído apenas uma vez, mesmo que o valor apareça no conjunto de valores em dois ou mais registos.
- Um valor em branco, se o campo não for obrigatório.
- Se a empresa utilizar moradas partilhadas, não pode seleccionar os campos individuais nas moradas para faturação, expedição e principais que serão mantidas quando agregar duas contas, dois ou mais parceiros ou dois ou mais contactos. Para mais informações sobre campos de moradas em contas, contactos e parceiros, consulte Campos da Conta: Preparação da Importação (consultar [Campos de conta: Preparação da importação](#) na página 1778), [Campos de Contacto: Preparação da Importação](#) (na página 1821) e Campos do Parceiro: Preparação da Importação (consultar [Campos de parceiro: Preparação da importação](#) na página 1909). Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte [Moradas](#).

Ao agregar os registos, ocorre o seguinte:

- Todos os livros customizados ligados ao registo principal são sempre retidos, mas todos os livros customizados ligados aos registos duplicados não são automaticamente ligados ao registo principal. No entanto, o seu administrador pode ativar uma opção no perfil da empresa para lhe permitir ligar os livros customizados ao registo principal automaticamente quando agrega os registos. Para mais informações, consulte [Acerca da Retenção de Livros Customizados Ligados Ao Agregar Registos](#) (na página 161).
As ligações para os livros customizados nunca são retiradas dos registos duplicados durante uma operação de agregação, mesmo que selecione a opção de ligar esses livros ao registo principal. Se restaurar posteriormente um registo duplicado apagado, os livros customizados ainda estarão ligados ao registo.
- Nos tipos de registo Conta, Contacto, Agregado Familiar e Carteira, os membros da equipa nos registos duplicados são ligados automaticamente ao registo principal, mas não são retirados dos registos duplicados. Se restaurar posteriormente um registo duplicado apagado, os membros da equipa ainda estarão ligados ao registo. Na secção de informações relacionadas com a Equipa no registo principal, o acesso do tipo de registo para os utilizadores que foram os proprietários dos registos duplicados está definido para Proprietário Agregado. O nível de acesso de Proprietário Agregado fornece ao utilizador acesso ao registo principal.

NOTA: Após a agregação dos registos, pode alterar o nível de acesso para esses utilizadores. No entanto, após alterar o nível de acesso, não pode voltar a alterá-lo novamente para Proprietário Agregado.

- Nos tipos de registo Pista, Parceiro e Pedido de Assistência, os membros da equipa nos registos duplicados não são ligados automaticamente ao registo principal e não são retirados dos registos duplicados. Se restaurar posteriormente um registo duplicado apagado, os membros da equipa ainda estarão ligados ao registo.
- Se a empresa utilizar moradas partilhadas, ocorre o seguinte:
 - Quando agrega dois ou mais contactos, a morada principal do contacto principal é retida, se existir. As moradas principais dos contactos duplicados, bem como outras moradas ligadas aos contactos duplicados são automaticamente ligadas ao contacto principal e retiradas dos contactos duplicados. Se o registo principal não tiver uma morada principal, os registos duplicados são verificados para confirmar se existe uma morada principal em qualquer um desses registos. Se for encontrada uma morada principal num dos registos duplicados, essa morada torna-se a morada principal do contacto principal. Os registos duplicados são verificados pela ordem em que são acrescentados à operação de agregação. Depois de uma morada principal ser encontrada num registo duplicado, os restantes registos duplicados não são verificados no que se refere a uma morada principal.
Caso o contacto principal ou os contactos duplicados não tenham uma morada principal, então a primeira morada associada que for encontrada num contacto duplicado (caso o seja) torna-se a morada principal do contacto principal.
Caso restaure um contacto duplicado apagado, nenhuma das moradas associadas ao contacto duplicado antes da operação de agregação, incluindo a morada principal, estará disponível.
 - Quando agrega duas ou mais contas ou dois ou mais parceiros, as moradas para faturação e expedição do registo principal são retidas, se existirem. Se o registo principal não tiver uma morada para faturação, os registos duplicados são verificados para confirmar se existe uma morada para faturação em qualquer

um desses registos. Se for encontrada uma morada para faturação, essa morada é copiada para o registo principal. Na mesma medida, se o registo principal não tiver uma morada para expedição, os registos duplicados são verificados para confirmar se existe uma morada para expedição em qualquer um desses registos. Se for encontrada uma morada para expedição, essa morada é copiada para o registo principal. Os registos duplicados são verificados pela ordem em que são acrescentados à operação de agregação. Depois de uma morada para faturação ou expedição ser encontrada, os restantes registos duplicados não são verificados no que se refere a uma morada deste tipo.

À exceção das moradas para faturação e expedição em contas e parceiros, todas as outras moradas ligadas a um registo duplicado são automaticamente ligadas ao registo principal e retiradas do registo duplicado.

Se restaurar posteriormente uma conta ou um parceiro duplicados, as moradas para faturação e expedição ficam disponíveis no registo (caso existissem antes da operação de agregação), mas as ligações para outras moradas não são restauradas.

■ Se a empresa não utilizar moradas partilhadas, ocorre o seguinte:

- Ao agregar dois ou mais contactos, todas as moradas ligadas a um registo duplicado são automaticamente ligadas ao registo principal e retiradas do registo duplicado. Se o registo principal não tinha uma morada principal antes da operação de agregação, então a primeira morada associada ao registo principal durante a operação de agregação torna-se a morada principal do contacto principal. Caso restaure um contacto duplicado apagado, nenhuma das moradas associadas ao contacto duplicado, incluindo a morada principal, estará disponível.
- Ao agregar duas ou mais contas ou dois ou mais parceiros, as moradas para faturação ou expedição nos registos duplicados não são copiadas nem associadas ao registo principal e não são retiradas dos registos duplicados.

À exceção das moradas para faturação e expedição em contas e parceiros, todas as outras moradas ligadas a um registo duplicado são automaticamente ligadas ao registo principal e retiradas do registo duplicado.

Se restaurar posteriormente uma conta ou um parceiro duplicados, as moradas para faturação e expedição ficam disponíveis no registo (caso existissem antes da operação de agregação), mas as ligações para outras moradas não são restauradas.

- Com as exceções descritas anteriormente para os livros customizados, as equipas e as moradas, e as exceções descritas em [Acerca da Agregação e Eliminação de Divisões \(na página 1249\)](#), todos os registos associados a um registo duplicado são automaticamente associados ao registo principal e retirados do registo duplicado antes deste ser apagado. Se restaurar posteriormente um registo duplicado apagado, as ligações desse registo a outros registos não são restauradas e as secções de informações relacionadas do registo restaurado são esvaziadas. Isto aplica-se mesmo que o registo principal e o registo duplicado estivessem ligados ao mesmo registo antes da operação de agregação.

Na maior parte dos casos, Oracle CRM On Demand não verifica a ocorrência de registos duplicados relacionados quando os registos que estavam ligados ao registo duplicado estão ligados ao registo principal. Para remover registos relacionados duplicados terá de os eliminar. No entanto, no caso das oportunidades que estão ligadas a contas, o Oracle CRM On Demand não liga uma oportunidade de uma conta agregada à conta principal se a oportunidade tiver o mesmo Nome da oportunidade e ID do contacto principal de uma oportunidade que já esteja ligada à conta principal.

- Se existirem mais do que 9999 registos de qualquer tipo de registo ligado a qualquer um dos registos que pretende agregar, a operação de agregação não será concluída com êxito. Além disso, se existirem grandes números de registos de qualquer tipo ligados a qualquer um dos registos que pretende agregar, a operação de agregação pode atingir o tempo limite, mesmo se o número de registos ligados de qualquer tipo de registo não exceder os 9999. Também existem outros fatores que podem levar ao encerramento de uma operação de agregação, como os tipos de registos que estão envolvidos na operação de agregação, a velocidade da rede e o carregamento na base de dados do Oracle CRM On Demand e no servidor Oracle CRM On Demand. Pode contornar estes problemas efetuando o seguinte procedimento:

- Desligue alguns dos registos ligados do registo principal como necessário antes de agregar os registos principais.
- Execute operações de agregação fora do período de maior tráfego.

Antes de iniciar:

- Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Agregar registos. Para agregar registos do tipo de registo Divisão, a função do utilizador também deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores e o privilégio Gerir Funções e Acesso.
- Pelo menos, uma das seguintes condições tem de ser cumprida:
 - O seu nível de acesso ao registo principal e para cada registo duplicado permite-lhe apagar o registo.
 - A sua função de utilizador inclui o privilégio Agregar Registos Sem Acesso Para Apagar.
 Se o seu nível de acesso para o registo principal não lhe permitir apagar o registo e se a sua função de utilizador não incluir o privilégio Agregar Registos Sem Acesso Para Apagar, o botão Agregar não fica disponível no registo.
- Tome nota dos nomes de registo para poder seleccioná-los durante a agregação.

Para agregar registos

- 1 Selecione o registo que pretende reter como registo principal.
Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página de detalhes do registo, clique no botão Agregar.
- 3 No Passo 1, clique no ícone de Pesquisa e selecione o primeiro registo duplicado.
- 4 (Opcional) Para seleccionar um registo duplicado adicional, clique no ícone de sinal de adição (+) e, em seguida, no ícone Pesquisa.
Pode seleccionar um máximo de quatro registos duplicados para a operação de agregação para além do registo principal.
- 5 No passo 2, reveja os valores para cada registo e selecione os valores para gravar com o registo.
A coluna Valor a gravar apresenta os valores do registo principal por predefinição.
- 6 No Passo 3, se pretender que os livros ligados aos registos duplicados sejam também ligados ao registo principal quando os registos forem agregados, marque a caixa de selecção.

NOTA: O Passo 3 é apresentado apenas se a caixa de verificação Ativar Agregação de Livros do Registo Duplicado for seleccionada no perfil da empresa. Se o Passo 3 não for apresentado, ou se não marcar a caixa de selecção no Passo 3, todos os livros ligados aos registos duplicados não são automaticamente ligados ao registo principal quando os registos forem agregados. Para mais informações, consulte [Acerca da Retenção de Livros Customizados Ligados Ao Agregar Registos](#) (na página 161).

- 7 Clique em Concluir.

Acerca da Retenção de Livros Customizados Ligados Ao Agregar Registos

Quando agregar dois ou mais registos, todos os livros customizados ligados ao registo principal são sempre retidos, mas todos os livros customizados ligados aos registos duplicados não são automaticamente ligados ao registo principal. Isto significa que se um utilizador tiver acesso ao registo duplicado através da adesão a um livro customizado ligado ao registo duplicado, e se o utilizador não tiver acesso a esse registo duplicado ou ao registo principal através de outro componente com controlo de acesso, esse utilizador não terá acesso ao registo principal após os registos serem agregados, salvo se ligar manualmente o livro adequado ao registo principal após agregar os registos.

No entanto, se o administrador marcar a caixa de seleção Ativar a Agregação dos Livros do Registo Duplicado no perfil da empresa, um passo adicional na operação de agregação disponibiliza a opção de ligar os livros customizados dos registos duplicados ao registo principal, quando o utilizador agregar dois ou mais registos.

Modos de Propriedade de registo e Registos Agregados

Se seleccionar a opção de ligar os livros customizados a partir dos registos duplicados ao registo principal quando agregar dois ou mais registos, o modo de propriedade do registo configurado para o tipo de registo determina que livros customizados estão ligados ao registo principal após agregar os registos, conforme descrito nas secções que se seguem.

Modo de utilizador

Se o tipo de registo estiver configurado no modo Utilizador, ocorre o seguinte após agregar os registos:

- O campo Livro no registo principal mostra o livro do utilizador do proprietário do registo principal.
- Todos os livros customizados ligados aos registos duplicados estão ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página de Detalhes do registo principal.
- Todos os livros customizados ligados ao registo principal continuam ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página de Detalhes do registo principal.
- As ligações aos livros customizados não são retiradas dos registos duplicados. Se restaurar posteriormente um registo duplicado apagado, os livros customizados ainda estarão ligados ao registo.

Modo de livro

Se o tipo de registo estiver configurado no modo Livro, ocorre o seguinte após agregar os registos:

- O livro customizado que selecciona no campo Livro no Passo 2 da operação de agregação torna-se o livro principal do registo principal. Se seleccionar o livro a partir do registo principal, o livro principal de cada registo duplicado é ligado ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros na página Detalhes do registo principal. No entanto, se seleccionar um livro a partir de um registo duplicado como livro principal, o livro que era o livro principal do registo principal não é automaticamente ligado ao registo principal.
- Todos os livros customizados ligados a registos duplicados estão ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página Detalhes do registo principal.
- Todos os livros customizados não principais ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página Detalhes do registo principal.
- As ligações aos livros customizados não são retiradas dos registos duplicados. Se restaurar posteriormente um registo duplicado apagado, os livros customizados ainda estarão ligados ao registo.

Modo misto

Se o tipo de registo estiver configurado no modo Misto, ocorre o seguinte após agregar os registos:

- Se o registo principal e os registos duplicados tiverem um proprietário atribuído, o comportamento é o mesmo que o comportamento quando o tipo de registo é configurado no modo Utilizador.
 - Se o registo principal e os registos duplicados tiverem um livro customizado principal atribuído, o comportamento é igual ao comportamento na configuração do tipo de registo no modo Livro.
 - Se o registo principal tiver um proprietário atribuído ao mesmo e se um ou mais dos registos duplicados tiverem um livro customizado principal atribuído aos mesmos, ocorre o seguinte após a agregação dos registos:
 - O livro que selecciona no campo Livro no Passo 2 da operação de agregação é mostrado no campo Livro do registo principal após a agregação dos registos. Se seleccionar um livro customizado a partir de um registo duplicado, esse livro customizado torna-se o livro principal do registo principal e o campo Proprietário no registo principal não é preenchido.
- Se seleccionar o livro do utilizador a partir do registo principal ou um livro do utilizador a partir de um registo duplicado, esse utilizador torna-se proprietário do registo principal e o campo Livro do registo

principal mostra o livro do utilizador ao proprietário do registo principal. O registo principal não tem um livro customizado principal atribuído ao mesmo.

- Todos os livros customizados ligados aos registo duplicados, incluindo qualquer livro customizado que foi o livro principal no registo duplicado, estão ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página Detalhes do registo principal.
- Todos os livros customizados ligados ao registo principal continuam ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página de Detalhes do registo principal.
- Se o registo principal tiver um livro customizado principal atribuído ao mesmo e um ou mais dos registos duplicados tiverem um proprietário atribuído ao mesmo, ocorre o seguinte:
 - O livro que seleciona no campo Livro no Passo 2 da operação de agregação é mostrado no campo Livro do registo principal após a agregação dos registos. Se selecionar o livro customizado principal a partir do registo principal ou um livro customizado a partir de um registo duplicado, esse livro customizado torna-se o livro principal do registo principal e o campo Proprietário no registo principal não é preenchido.

Se selecionar um livro do utilizador a partir de um registo duplicado, esse utilizador torna-se proprietário do registo principal e o campo Livro do registo principal mostra o livro do utilizador desse utilizador. O registo principal não tem um livro customizado principal após os registos serem agregados. O livro customizado que foi o livro principal do registo principal não é automaticamente ligado ao registo principal após os registos serem agregados.
- Todos os livros customizados ligados a registos duplicados estão ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página Detalhes do registo principal.
- Todos os livros customizados não principais ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página Detalhes do registo principal.
- As ligações aos livros customizados não são retiradas dos registos duplicados. Se restaurar posteriormente um registo duplicado apagado, os livros customizados ainda estarão ligados ao registo.

Acerca das Informações nas Ligações a Livros Customizados

Se um livro customizado estiver ligado ao registo principal bem como ao registo duplicado antes de agregar os registos, as informações na ligação ao livro a partir do registo principal são retidas após os registos serem agregados, incluindo a definição na caixa de seleção Associação Automática. Se um livro customizado estiver ligado ao registo duplicado e não ao registo principal antes de agregar os registos, ocorre o seguinte quando o livro customizado é ligado ao registo principal após os registos serem agregados:

- A caixa de verificação Associação Automática da ligação ao registo principal não é selecionada, mesmo que a caixa de verificação Associação Automática tenha sido selecionada na ligação para o registo duplicado.
- Os campos Data de Início e de Fim da ligação para o registo principal são preenchidos com as informações dos campos correspondentes na ligação para o registo duplicado, ou deixados em branco se não tiverem sido preenchidos na ligação para o registo duplicado.

Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registos, consulte o seguinte tópico:

- [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#)

Adicionar notas

Para tipos de registo que suportem a funcionalidade de notas, pode acrescentar uma nota de duas formas:

- Ao clicar no ícone de nota no canto superior direito da página Detalhes do registo. Isto está disponível se o Centro de mensagens estiver ativado para a empresa. Com este método pode acrescentar notas a uma lista de notas para o registo e subscrever notas que são adicionadas ao registo.
- Ao clicar em Nova na secção Notas.

Normalmente, se o administrador da empresa tiver disponibilizado o ícone de nota, a secção Notas não estará disponível. No entanto, se existir a secção Notas, as notas que o utilizador acrescentar à lista de notas também serão adicionadas à secção Notas.

Para obter mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens \(na página 47\)](#). Para mais informações sobre como utilizar a lista de notas, consulte [Trabalhar com a Lista de notas \(na página 166\)](#).

O método utilizado para criar uma nota não tem qualquer efeito nas permissões de acesso à nota.

Para acrescentar uma nota utilizando o ícone de nota

- 1 Seleccione o registo.
Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes, clique no ícone de nota.
- 3 Clique em Nova nota.
- 4 Na linha superior da nota, preencha o Assunto.
- 5 Para impedir que outros utilizadores vejam a nota, marque a caixa de seleção Privado.
Para obter informações sobre como a caixa de seleção Privado controla o acesso à nota, consulte [Página Editar Nota \(na página 164\)](#).
- 6 Clique em Gravar.

Para acrescentar uma nota na secção Notas

- 1 Seleccione o registo.
Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção de notas e clique em Nova, na barra de título Notas.
- 3 Na página Editar Nota, preencha o campo Assunto e (opcionalmente) o campo Descrição.
NOTE: Consoante a configuração da sua empresa, pode estar disponível um editor HTML para o campo Descrição. Para mais informações, consulte [Acerca do Editor HTML \(consultar Acerca do Editor de HTML na página 67\)](#).
- 4 Para impedir que terceiros visualizem a nota, selecione Privado.
Para obter informações sobre como a caixa de seleção Privado controla o acesso à nota, consulte [Página Editar Nota \(na página 164\)](#).
- 5 Grave o registo.

Página Editar Nota

A página Editar Nota permite acrescentar uma nota a um registo ou atualizar informações numa nota existente. Mostra o conjunto completo de campos para um registo de nota. A tabela seguinte descreve os campos na página Editar Nota.

Campo	Descrição
Assunto	Um campo de texto obrigatório em que introduziu uma breve descrição do conteúdo ou objetivo da nota.
Privado	Se for o criador da nota, a caixa de seleção Privado funciona da seguinte forma:

Campo	Descrição
	- Se não selecionar a caixa de seleção Privado ou se anular a seleção da caixa de seleção após ter sido anteriormente selecionada, qualquer pessoa com acesso ao registo poderá visualizar a nota no registo. - Se selecionar a caixa de seleção Privado, a nota não está visível por predefinição para os outros utilizadores, mesmo se a nota estiver associada a um registo que esteja visível para outros utilizadores. No entanto, é possível que a nota esteja visível para alguns utilizadores. Os utilizadores com o privilégio Ver notas privadas ativado na respetiva função de utilizador têm visibilidade para todas as notas com a caixa de seleção Privado selecionada, independentemente do proprietário da nota. O privilégio Ver notas privadas não permite que um utilizador atualize ou apague uma nota que tenha a caixa de seleção Privado selecionada e que pertença a outro utilizador. Normalmente, o privilégio Ver notas privadas é atribuído apenas a administradores da empresa. Se selecionar a caixa de seleção Privado numa nota que não criou, apenas o autor da nota e os utilizadores com o privilégio poderão ver a nota depois de gravar as alterações. O utilizador, assim como outros utilizadores, não poderão visualizar a nota. No entanto, o nome do utilizador aparece no campo Proprietário da nota.
Descrição	O conteúdo da nota. O número máximo de caracteres permitido é 16.350. NOTA: São aplicadas diversas restrições quando importa notas para o Oracle CRM On Demand (consulte Campos de notas: Preparação da importação (consultar Campos de nota: preparação da importação na página 1895)). Consoante a configuração da sua empresa, pode estar disponível um editor HTML para o campo Descrição. Para mais informações, consulte Acerca do Editor HTML (consultar Acerca do Editor de HTML na página 67).

Página Nota (lista)

A página de nota mostra todas as notas ligadas a um registo. A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página de nota:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nota	Na barra de título Notas, clique no botão Nova nota. Na página Editar nota, preencha as informações necessárias e grave o registo.
Eliminar uma nota	Clique na ligação Eliminar na linha do registo que pretende eliminar. Pode restaurar itens eliminados até 30 dias após a respetiva eliminação.
Localizar uma nota	Clique num cabeçalho de coluna para ordenar os dados dessa coluna. Se os controlos da Pesquisa alfabética estiverem disponíveis, pode clicar no cabeçalho da coluna Assunto e, em seguida, clicar numa letra na barra Alfabética para encontrar notas em que o assunto inicie com essa letra. Para notas que comecem por números, clique em 0-9.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	NOTA: Se a língua do utilizador for coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controlos da Pesquisa alfabética não estão disponíveis.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Atualizar uma nota	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende atualizar. Na página Editar nota, atualize as informações e grave o registo. Se a edição incorporada estiver ativada para a empresa, também pode editar os campos apresentados na página Nota incorporada.
Marcar uma nota como privada	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende atualizar. Na página Editar nota, selecione a caixa de verificação Privado. Se a edição incorporada estiver ativada para a empresa, também pode selecionar a caixa de verificação Privado incorporada na página Nota. NOTA: Alguns utilizadores têm acesso a notas que pertencem a outros utilizadores e que têm a caixa de verificação Privado selecionada. Para mais informações sobre como a caixa de verificação Privado controla o acesso à nota, consulte Página Editar nota (na página 164) .
Ver detalhes da nota	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende ver. Na página Editar nota, reveja os detalhes da nota.

Trabalhar com a lista de notas

Se esta funcionalidade estiver ativada para a empresa, as páginas Detalhes do registo contêm um ícone de nota no canto superior direito da página. O número junto do ícone de nota indica o número de notas anexadas ao registo.

Quando clica no ícone de nota, é apresentada uma lista de notas. Para cada nota é apresentado o nome do utilizador que a criou, juntamente com o assunto da nota ou primeira parte do texto da nota, se não existir assunto. É apresentada a data da nota ou, se esta for do dia de hoje, é apresentada a hora.

A partir da lista de notas pode efetuar os seguintes procedimentos:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver uma nota	Desloque-se para a nota pretendida.
Criar uma nova nota	Clique em Nova nota. Escreva um assunto na primeira linha, escreva a nota e clique em Gravar. A nota é enviada para o Centro de mensagens de todos os utilizadores que subscreveram o registo. A partir do Centro de

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	mensagens, os utilizadores podem clicar numa ligação na nota para navegar para o registo.
Subscrever as notas no registo	Clique em Subscrever. Para mais informações, consulte Subscrever notas (consultar Subscrever as notas na página 167).
Eliminar uma nota	Desloque-se para baixo até à nota necessária e clique em Eliminar. Esta ação elimina a nota do Centro de mensagens e as páginas Detalhes do registo.
Ver detalhes do utilizador que enviou a nota	Desloque-se para baixo até à nota necessária e clique no nome de utilizador. A página Detalhes do utilizador é apresentada.

Subscrever as notas

É possível subscrever as notas que são adicionadas a um registo de modo a que quando alguém adicionar uma nota ao registo a mesma seja enviada para o Centro de mensagens do utilizador. Pode subscrever as notas ou qualquer registo a que tenha acesso.

A partir do Centro de mensagens pode clicar numa ligação de uma nota num registo para navegar para o mesmo.

Para obter mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens \(na página 47\)](#).

Para subscrever as notas num registo

- 1 Selecione o registo.

Para mais informações sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes, clique no ícone de nota.

- 3 Clique no botão Subscrever.

A etiqueta do botão é alterada para Anular subscrição. Pode cancelar a subscrição clicando novamente no botão Anular subscrição.

Enviar notas para outros utilizadores

Pode enviar uma nota a outros utilizadores clicando num ícone de nota que é apresentado junto de um nome de utilizador na aplicação. A nota é enviada para o Centro de mensagens do utilizador.

Pode utilizar esta funcionalidade com os campos associados a um nome de utilizador, tais como Nome, Proprietário, Criado por e Modificado por. Estes campos aparecem nas páginas Detalhes, listas e outros locais na aplicação.

A partir do Centro de mensagens pode responder a notas de outros utilizadores.

[Pode adicionar registos de utilizadores à secção Registos de favoritos na barra de ação. Isto permite o acesso rápido aos utilizadores que recebem frequentemente as suas mensagens.](#)

Para mais informações sobre como utilizar o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens \(na página 47\)](#).

Para enviar uma nota a outro utilizador

- 1 Desloque o ponteiro sobre o campo associado ao nome de utilizador de modo a que seja apresentado o ícone de nota.
- 2 Clique no ícone de nota
- 3 Escreva a nota e clique em Gravar.

Trabalhar com anexos

Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado a função de utilizador e os perfis de acessos, poderá anexar ficheiros (e, em alguns casos, URLs) a vários tipos de registo. Pode encontrar instruções sobre como anexar ficheiros nos tópicos seguintes:

- Para obter instruções sobre como anexar ficheiros e URLs através do item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#).
- Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos que suportam campos de anexo, consulte [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo \(na página 174\)](#).

Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexo pré-configurado e uma lista dos tipos de registo que suportam campos de anexo, consulte [Acerca de anexos \(na página 168\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter mais informações sobre anexos:

- [Acerca de anexos \(na página 168\)](#)
- [Itens Relacionados com Anexo \(na página 172\)](#)
- [Página Lista de anexos \(na página 173\)](#)

Acerca de anexos

Dependendo do tipo de registo e do modo como o administrador da empresa configurou o Oracle CRM On Demand, os ficheiros podem ser anexados a alguns registos das seguintes formas:

- Através de item relacionado Anexos em registos principais
- Através de campos do anexo

Acerca do item relacionado Anexos

Em determinados tipos de registos, o administrador da empresa pode adicionar o item relacionado Anexos pré-configurado à disposição da página do registo. Em seguida, o utilizador pode ligar vários anexos a um registo principal. Um anexo ligado a um registo principal deste modo pode conter um ficheiro ou um URL.

Os tipos de registo seguintes suportam o item relacionado Anexos pré-configurados:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Objetos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionário
- Evento
- Fundo
- Pedido de fundos
- Agregado familiar
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro

- Afiliação no programa
- Pedido de assistência
- Solução

Os anexos também podem ser ligados para alertar registos e registos de fases de vendas.

Para obter informações sobre como anexar ficheiros e URLs aos registos através do item relacionado Anexos pré-configurado, consulte os seguintes tópicos:

- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#)
- [Itens Relacionados com Anexo \(na página 172\)](#)
- [Página Lista de anexos \(na página 173\)](#)

Acerca de campos do anexo

Nos seguintes tipos de registo, pode anexar um único ficheiro a um registo através dos campos do anexo. Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado as disposições da página, os campos do anexo podem estar disponíveis nos seguintes tipos de registo:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e superiores

NOTA: O administrador da empresa pode também configurar os tipos de registo Objeto personalizado como itens relacionados noutros tipos de registo. Se os campos do anexo estiverem disponíveis no tipo de registo Objeto personalizado relacionado, pode anexar um ficheiro a cada registo relacionado. Tais configurações permitem ligar vários ficheiros a um registo principal. Para obter mais informações, consulte [Acerca de configurações de anexos \(na página 1444\)](#).

- Relatório de auditoria do inventário
- Transação de amostra
- Assinatura

Os seguintes tipos de registo também suportam campos de anexo. No entanto, estes tipos de registo só podem ser utilizados como itens relacionados, da seguinte forma:

- Anexo da acreditação
O tipo de registo Anexo da acreditação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Acreditação.
- Anexo da aplicação
O tipo de registo Anexo da aplicação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Aplicação.
- Anexo do plano de negócio
O tipo de registo Anexo do plano de negócio pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Plano de negócio.
- Anexo da certificação
O tipo de registo Anexo da certificação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Certificação.
- Anexo do curso
O tipo de registo Anexo do curso pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Curso.
- Anexo do Exame
O tipo de registo Anexo do exame pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Exame.
- Anexo do pedido de FDM

O tipo de registo Anexo do pedido de FDM (Fundos de Desenvolvimento de Mercado) pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de FDM.

■ Anexo do objetivo

O tipo de registo Anexo do objetivo pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Objetivo.

■ Anexo do programa de parceiros

O tipo de registo Anexo do programa de parceiros pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Programa de parceiros.

■ Anexo da apólice

O tipo de registo Anexo da apólice pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Apólice.

■ Anexo do pedido de preço especial

O tipo de registo Anexo do pedido de preço especial pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de preço especial.

Alguns destes tipos de registo são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis na edição do Oracle CRM On Demand que possui.

Para obter informações sobre como anexar ficheiros a registos através de campos de anexo, consulte [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo \(na página 174\)](#).

Anexar ficheiros e URLs a registos

NOTA: Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Acerca de anexos \(na página 168\)](#).

Nos tipos de registos que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, pode anexar ficheiros e URLs a um registo principal. Depois de um ficheiro ou URL ser anexado a um registo, é possível:

- Visualizar o anexo
- Selecionar um anexo diferente
- Para um anexo de ficheiro, atualize o conteúdo do ficheiro e substitua o anexo anterior pelo que foi revisto

Quando anexar ficheiros aos registos, aplicam-se as seguintes considerações:

- É possível enviar ficheiros comprimidos, incluindo ficheiros .zip.
- Por questões de proteção e segurança dos dados, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros executáveis com extensões de ficheiro .exe ou .bat sejam anexados.

NOTA: Quando um utilizador clica num ficheiro executável com uma extensão .exe ou .bat, o utilizador tem a opção de executar o ficheiro ou de o guardar. Para impedir que os utilizadores executem inadvertidamente um ficheiro executável diretamente no Oracle CRM On Demand deste modo, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros com este tipo de extensão de ficheiro sejam anexados aos registos. No entanto, é possível resolver esta questão fornecendo ao ficheiro uma extensão de ficheiro diferente antes de o enviar. Se conceder ao ficheiro uma extensão de ficheiro .txt, o utilizador que clicar no ficheiro não terá a opção de executar o ficheiro. O utilizador terá de gravar o ficheiro numa máquina local, alterar a extensão do ficheiro para a extensão apropriada para o ficheiro executável e, em seguida, executar o ficheiro executável.

- O nome de um ficheiro pode conter qualquer carácter suportado para utilizar nos nomes de ficheiros em Microsoft Windows.
- No caso de ficheiros que são importados como anexos para registos através da secção de informações relacionadas Anexos pré-configurada, não pode importar dois ficheiros com o mesmo nome de ficheiro como anexos para o mesmo registo principal. No entanto, é atribuído a todas as fotografias que são importadas a

partir de dispositivos móveis que utilizam o sistema operativo iOS o mesmo nome pelo dispositivo móvel. Para assegurar a exclusividade dos nomes de ficheiros no âmbito do conjunto de anexos ligados a um registo principal, o Oracle CRM On Demand acrescenta a indicação de data/hora atual ao nome de ficheiro de todos esses ficheiros. Isto significa que se importar o mesmo ficheiro como um anexo mais do que uma vez a partir de um dispositivo móvel que utilize o sistema operativo iOS, o ficheiro é acrescentado como um anexo de cada vez que o importar, mas os nomes de ficheiros dos anexos no Oracle CRM On Demand são diferentes.

- Cada ficheiro que tentar enviar será analisado pelo anti-vírus. Se um vírus for detetado no ficheiro, o ficheiro não é enviado e será apresentada uma mensagem.
- Os ficheiros enviados devem ter menos de 20 MB. Se tiver um ficheiro grande, considere as seguintes opções:
 - Comprima o ficheiro para torná-lo mais pequeno.
 - Divida o ficheiro em ficheiros mais pequenos (e comprima-os se necessário).
 - Coloque o ficheiro num servidor público e indique o respetivo caminho e nome do ficheiro, em vez de anexar o ficheiro ao registo.

Para anexar um ficheiro ou URL a um registo

- 1 Selecione o registo ao qual pretende anexar o ficheiro ou URL.

Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).

- 2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Adicionar anexos ou Adicionar URL na barra de título.

NOTA: Se pretender enviar os utilizadores para um servidor público para acederem ao ficheiro, clique em Adicionar URL em vez de Adicionar anexo e siga o procedimento para adicionar um anexo de URL e não um anexo de ficheiro.

- 3 Na página Editar anexo, execute o seguinte procedimento:

- Para um anexo de ficheiro, clique no botão Procurar junto do campo Ficheiro e selecione o ficheiro. Após selecionar o ficheiro, o campo Nome do Anexo mostra o nome do ficheiro sem a extensão do mesmo, por predefinição. Se pretender utilizar um nome diferente como nome de apresentação que identifica o anexo do ficheiro, altere o valor no campo Nome do Anexo.

NOTA: Se estiver a utilizar um dispositivo com uma versão do sistema operativo iOS que seja suportada para utilização com o Oracle CRM On Demand, a opção de tirar uma fotografia ou filmar um vídeo também está disponível. Depois de tirar uma fotografia ou filmar um vídeo, o ficheiro resultante é importado automaticamente para o Oracle CRM On Demand como um anexo.

- Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o endereço de URL (por exemplo: www.crmondemand.com) e o campo Nome do anexo com um nome de apresentação que identifique o URL. O comprimento máximo permitido para o endereço de URL é 1999 caracteres.

Se a cadeia de texto que introduz num campo URL iniciar com <http://> ou <https://>, o texto pode automaticamente ser convertido numa ligação depois de o valor do campo ser gravado. A caixa de seleção Converter Valores do Texto URL em Ligações no perfil da empresa determina o comportamento desse texto no campo URL, da seguinte maneira:

- Se a caixa de seleção estiver selecionada no perfil da empresa, o texto é automaticamente convertido numa ligação depois de o valor do campo ser gravado.
- Se a caixa de seleção não estiver selecionada, o texto não será convertido numa ligação.

NOTA: Se tiver colocado um anexo de ficheiro num servidor público, preencha o campo URL com o caminho e nome do ficheiro utilizando a diretiva file: como `file://///<nome_computador>/<diretório>/<nome_ficheiro>`, com 5 barras oblíquas após file: como, por exemplo, `file://///scdept/anexos/produtos.xls`.

Para obter informações sobre o suporte do navegador para o sistema de ficheiros locais e o URL do caminho de partilha a utilizar file: protocolo, consulte a documentação do navegador.

- 4 Na página Editar Anexo:
 - Se pretender acrescentar outro anexo do mesmo tipo (ficheiro ou URL), clique em Gravar e Novo.
 - Se tiver terminado de acrescentar anexos deste tipo, clique em Gravar.

Para ver um anexo

- 1 Selecione o registo ao qual o ficheiro ou URL está anexado.
Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Ver na linha apropriada.

Para seleccionar um anexo diferente

- 1 Selecione o registo ao qual o ficheiro ou URL está anexado.
Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique na ligação Nome do anexo para o anexo que pretende substituir.
- 3 Na página Editar anexo, execute o seguinte procedimento:
 - Para um anexo de ficheiro, clique no botão Procurar e selecione o novo ficheiro. Após seleccionar o novo ficheiro, o campo Nome do Anexo é automaticamente atualizado para mostrar o nome do novo ficheiro sem a extensão do mesmo. Atualize o campo Nome do anexo, se necessário.
 - Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o novo endereço de URL e atualize o campo Nome do anexo, se necessário.
- 4 Na página Editar anexo, clique em Gravar.

SUGESTÃO: Para verificar se introduziu as informações do anexo corretas, clique na ligação Anterior até regressar à página Detalhes do registo original. Na secção Anexos, reveja o novo registo de anexo.

Para atualizar um anexo de ficheiro

- 1 Abra o anexo a partir da respetiva localização original e não a partir do Oracle CRM On Demand.
- 2 Edite o ficheiro e grave-o localmente, por exemplo, no disco rígido.
- 3 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4 Selecione o registo ao qual pretende anexar o ficheiro atualizado.
Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 5 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Substituir na linha do anexo de ficheiro.
- 6 Na janela Substituir anexo, selecione o ficheiro atualizado e clique em Gravar.

Itens Relacionados com Anexo

NOTA: Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Acerca de anexos](#) (na página 168).

A tabela seguinte descreve informações sobre campos para um ficheiro ou URL que anexa como um item relacionado a um registo. Alguns campos aparecem nas páginas Detalhes para o tipo de registo ao qual anexa o ficheiro; outros campos aparecem na página Edição do anexo.

Reveja as informações da tabela seguinte para certificar-se de que o ficheiro cumpre os requisitos de tamanho e tipo de ficheiro.

Campo	Descrição
Ficheiro	Para um anexo de ficheiro, este campo mostra o caminho e o nome do ficheiro anexado.
Nome do Anexo	O nome que pretende utilizar para identificar o ficheiro ou URL. Quando envia um ficheiro como um anexo, o campo Nome do Anexo mostra o nome do ficheiro sem a extensão do ficheiro por predefinição, mas pode alterar o nome.
Tamanho (em bytes)	Para um anexo de ficheiro, o tamanho do ficheiro. O tamanho do ficheiro tem de ser inferior a 20 megabytes (MB). Se o anexo é um URL, o campo Tamanho mostra um valor de 2 kilobytes (KB) por predefinição.
Tipo	Para um anexo de ficheiro, este campo mostra o tipo de ficheiro, tal como .doc para um documento do Microsoft Word. Por questões de proteção e segurança dos dados, a aplicação não permite que a extensão de ficheiro .exe sejam anexada. Para um anexo de URL, apresenta URL.
URL	Para um anexo de URL, este campo contém o endereço de URL completo. O comprimento máximo permitido para o endereço de URL é 1999 caracteres.
Criado Por	A designação alternativa da primeira pessoa a anexar o ficheiro ao registo. O valor neste campo é gerado pelo sistema.
Modificado Por	O nome da pessoa que atualiza o registo seguido da data e hora a que é atualizado. O valor neste campo é gerado pelo sistema.

Página Lista de anexos

NOTA: Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Acerca de anexos \(na página 168\)](#).

A página Lista de anexos mostra todos os ficheiros e URLs ligados a um registo. O acesso à página Lista de anexos é efetuado clicando na ligação Mostrar lista completa na secção Anexos do registo principal.

A tabela que se segue descreve as tarefas que pode efetuar a partir da página Lista de anexos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Anexar um ficheiro ao registo	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar anexo. Na página Editar anexo, preencha as informações necessárias e grave o registo.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Anexar um URL ao registo	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar URL. Na página Editar anexo, preencha as informações necessárias e grave o registo.
Apagar um anexo	Clique na ligação Eliminar na linha do registo que pretende eliminar. Pode restaurar itens eliminados até 30 dias após a respetiva eliminação.
Localizar um anexo	Clique no cabeçalho de coluna Nome do anexo para ordenar os dados. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para obter nomes de anexos que comecem por números, clique em 0-9.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Selecionar um anexo diferente para substituir o atual	Clique na ligação Substituir na linha do registo que pretende alterar. Na página Editar anexo, selecione outro ficheiro e grave o registo.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Ordenar a lista de anexos	Clique no cabeçalho da coluna sublinhado que pretende ordenar. Se o cabeçalho da coluna não estiver sublinhado, não é possível ordenar esse campo.
Visualizar o anexo	Clique na ligação Visualizar na linha do registo que pretende visualizar. Deste modo, o ficheiro é aberto ou direciona para o URL.

Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo

Os campos de anexo são suportados nos tipos de registo Objeto personalizado e em determinados tipos de registo que são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Os campos de anexo permitem anexar um único ficheiro a um registo. Para obter uma lista dos tipos de registo em que os campos de anexo são suportados, consulte [Acerca de anexos \(na página 168\)](#).

O administrador da empresa determina se os campos de anexo estão disponíveis nas disposições da página para a função de utilizador.

Quando anexar ficheiros aos registos, aplicam-se as seguintes considerações:

- É possível enviar ficheiros comprimidos, incluindo ficheiros .zip.
- Por questões de proteção e segurança dos dados, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros executáveis com extensões de ficheiro .exe ou .bat sejam anexados.

NOTA: Quando um utilizador clica num ficheiro executável com uma extensão .exe ou .bat, o utilizador tem a opção de executar o ficheiro ou de o guardar. Para impedir que os utilizadores executem inadvertidamente um ficheiro executável diretamente no Oracle CRM On Demand deste modo, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros com este tipo de extensão de ficheiro sejam anexados aos registos. No entanto, é possível resolver esta questão fornecendo ao ficheiro uma extensão de ficheiro diferente antes de o enviar. Se conceder ao ficheiro uma extensão de ficheiro .txt, o utilizador que clicar no ficheiro não terá a opção de

executar o ficheiro. O utilizador terá de gravar o ficheiro numa máquina local, alterar a extensão do ficheiro para a extensão apropriada para o ficheiro executável e, em seguida, executar o ficheiro executável.

- O nome de um ficheiro pode conter qualquer carácter suportado para utilizar nos nomes de ficheiros em Microsoft Windows.
- No caso de ficheiros que são importados como anexos para registos através da secção de informações relacionadas Anexos pré-configurada, não pode importar dois ficheiros com o mesmo nome de ficheiro como anexos para o mesmo registo principal. No entanto, é atribuído a todas as fotografias que são importadas a partir de dispositivos móveis que utilizam o sistema operativo iOS o mesmo nome pelo dispositivo móvel. Para assegurar a exclusividade dos nomes de ficheiros no âmbito do conjunto de anexos ligados a um registo principal, o Oracle CRM On Demand acrescenta a indicação de data/hora atual ao nome de ficheiro de todos esses ficheiros. Isto significa que se importar o mesmo ficheiro como um anexo mais do que uma vez a partir de um dispositivo móvel que utilize o sistema operativo iOS, o ficheiro é acrescentado como um anexo de cada vez que o importar, mas os nomes de ficheiros dos anexos no Oracle CRM On Demand são diferentes.
- Cada ficheiro que tentar enviar será analisado pelo anti-vírus. Se um vírus for detetado no ficheiro, o ficheiro não é enviado e será apresentada uma mensagem.
- Os ficheiros enviados devem ter menos de 20 MB. Se tiver um ficheiro grande, considere as seguintes opções:
 - Comprima o ficheiro para torná-lo mais pequeno.
 - Divida o ficheiro em ficheiros mais pequenos (e comprima-os se necessário).
 - Coloque o ficheiro num servidor público e indique o respetivo caminho e nome do ficheiro, em vez de anexar o ficheiro ao registo.

O procedimento seguinte descreve como anexar um ficheiro a um registo através dos campos de anexo.

Para anexar um ficheiro a um registo através dos campos de anexo

- 1 Na página Editar do registo ao qual pretende anexar o ficheiro, no campo Anexo, clique no ícone de clipe:



- 2 Navegue para o ficheiro que pretende anexar e selecione-o.

NOTA: Se estiver a utilizar um dispositivo com uma versão do sistema operativo iOS que seja suportada para utilização com o Oracle CRM On Demand, a opção de tirar uma fotografia ou filmar um vídeo também está disponível. Depois de tirar uma fotografia ou filmar um vídeo, o ficheiro resultante é importado automaticamente para o Oracle CRM On Demand como um anexo.

- 3 Grave as alterações.

NOTA: Em função do modo como o administrador da empresa configurar a disposição da página, será possível ver o campo Anexo: Nome do ficheiro e o campo Anexo: Tamanho (em bytes) na página. Se estes campos existirem, serão preenchidos automaticamente com o nome do ficheiro e tamanho do ficheiro quando gravar o registo. Não é possível editar estes campos.

É possível remover um ficheiro anexado de um registo. No entanto, quando remove o ficheiro, este é eliminado da base de dados do Oracle CRM On Demand e não será possível restaurá-lo no âmbito do Oracle CRM On Demand.

SUGESTÃO: Antes de remover o ficheiro do registo, transfira o ficheiro para a sua máquina local ou outro servidor e grave-o.

O seguinte procedimento descreve a forma como remover um ficheiro de um registo.

Para remover um ficheiro de um registo

- 1 Na página Editar registo, clique no ícone X junto do campo Anexo.

- 2 Confirme que pretende remover o ficheiro do registo.

Utilizar scripts de avaliação

Se o administrador da empresa configurar scripts de avaliação, pode aceder aos scripts para recolher informações sobre o cliente ou oportunidade de vendas. Em seguida, as informações podem ser correspondidas para o registo principal e utilizadas posteriormente em relatórios e análises.

A aplicação permite aceder a scripts a partir dos seguintes tipos de registo:

- Conta (inquéritos de contas)
- Atividade (Avaliações de atividades numa Chamada, Tarefa ou Compromisso de vendas)
- Plano de negócio (avaliações de planos de negócio)
- Contacto (inquéritos de satisfação do cliente)
- Pista (scripts de qualificação de pistas)
- Objetivo (avaliações de objetivos)
- Oportunidade (Avaliações de oportunidades)
- Pedido de assistência (scripts da chamada e inquéritos de satisfação do cliente)

O administrador da empresa pode configurar filtros para ajudar o utilizador a identificar a avaliação adequada para uma tarefa. É possível configurar, por exemplo, um script de avaliação da qualificação da pista com os seguintes filtros:

- Nível da conta = Ouro
- Segmento = Grande
- Região = Oeste

Em seguida, quando iniciar um script de avaliação a partir de um registo de pista com os valores correspondentes de campos de filtro, será listado o script de qualificação da pista correto. Após a conclusão de uma avaliação, os dados alterados subsequentemente pelo administrador da empresa no script modelo não são refletidos no registo de avaliação concluído. A secção de respostas é a única exceção a esta regra. O administrador da empresa pode alterar os dados na secção de respostas em qualquer altura e as alterações são refletidas na página de detalhe da avaliação quando utilizar as perguntas do modelo.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2002\)](#).

Para utilizar um script de avaliação

- 1 Selecione o registo.
Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página de detalhes do registo, desloque-se para o script e clique em Adicionar.
- 3 Se necessário, selecione o script a partir da janela de pesquisa.
Se apenas um script cumprir os critérios definidos pelo administrador da empresa, esse script será aberto automaticamente. Caso contrário, terá de selecionar o script apropriado na janela de pesquisa.
SUGESTÃO: Para procurar o script apropriado, selecione uma opção a partir da lista pendente e clique em Ir.
- 4 Na página do script, coloque as perguntas ao cliente e preencha as informações.
- 5 Clique em Gravar.
Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado este script, poderão ocorrer os seguintes eventos:

- Uma pontuação é calculada e comparada com um limiar.
- Consoante uma pontuação esteja acima ou abaixo do limiar, assim será calculado o resultado.
- A pontuação, as respostas às perguntas e o resultado obtêm correspondência de volta para o registo principal.
- A última data de avaliação também é preenchida.

Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos

Quando apaga um registo, este é armazenado durante 30 dias na área Itens Apagados. Durante esse período, poderá restaurar os registos. No entanto, decorridos 30 dias, os itens apagados serão permanentemente eliminados não podendo ser recuperados.

NOTA: Para obter uma lista dos tipos de registo que são armazenados na área Itens Apagados, consulte o [Oracle Web Services On Demand Guide](#), que está disponível a partir da [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) em [Oracle Technology Network](#).

Tipos de Operações de Apagar

Quando apaga um registo, as operações de apagar, que são executadas no registo e nos respetivos registos relacionados, são determinadas pelos tipos de registo e pelas relações entre os registos. Os tipos de operações de apagar são os seguintes:

- **Apagar diretamente.** Quando apaga um registo, o próprio registo é apagado. Esta operação é designada como *apagar diretamente*.
- **Apagar em cascata.** Quando apaga um registo, qualquer um dos registos dependentes do registo que não forem do tipo de registo de nível superior, como notas e anexos, também será apagado. Esta operação é designada como *apagar em cascata*.

Aplicam-se as seguintes exceções:

- Não são apagados em cascata os registos da pista de auditoria, quando o respetivo registo principal é apagado.
- Não é apagado em cascata um registo dependente da morada, se for uma morada partilhada.
- **Apagar completamente.** Em alguns casos, quando apaga um registo, alguns dos registos dependentes do registo, que forem de um tipo de registo de nível superior, também são apagados. Esta operação é designada como *apagar completamente*.

Quando é apagado completamente um registo dependente, acontece o seguinte:

- É apagado em cascata qualquer um dos registos dependentes do registo que não forem de um tipo de registo de nível superior, com exceção dos registos da pista de auditoria e de quaisquer registos dependentes da morada, que forem moradas partilhadas.
- São apagados completamente alguns registos dependentes do registo, que forem de um tipo de registo de nível superior, consoante os tipos de registo envolvidos.

A tabela que se segue mostra os tipos de registo em que é executada uma operação de apagar completamente, quando um registo principal é apagado. Com exceção dos tipos de registo listados nesta tabela, todos os outros registos dependentes, que forem de um tipo de registo de nível superior, ficam inalterados quando o respetivo registo principal for apagado.

Tipo de registo principal	Tipos de registo nos quais é executada uma operação de apagar completamente
Conta	■ Ativo ■ Pista ■ Oportunidade ■ Veículo
Contacto	Pista

Tipo de registo principal	Tipos de registo nos quais é executada uma operação de apagar completamente
Concessionário	Veículo
Oportunidade	Pista
Parceiro	Pista Oportunidade

Por exemplo, suponha que uma conta tem registos da nota dependentes, um registo do objeto customizado 04 dependente e um registo da oportunidade dependente. O registo da oportunidade dependente tem registos da nota dependentes, um registo do objeto customizado 05 dependente e um registo da pista dependente. Se apagar o registo da conta, acontece o seguinte:

- É apagado diretamente o registo da conta.
- São apagados em cascata os registos da nota dependente da conta.
- O registo do objeto customizado 04 dependente da conta não é alterado, porque o tipo de registo Objeto customizado 04 é um tipo de registo de nível superior e não está listado na tabela de tipos de registo, na qual é executada uma operação de apagar completamente.
- É apagado completamente o registo da oportunidade dependente da conta.

Quando uma operação de apagar completamente é executada na oportunidade dependente da conta, os registos dependentes da oportunidade são tratados da seguinte forma:

- São apagados em cascata os registos da nota dependentes da oportunidade.
- O registo do objeto customizado 05 dependente da oportunidade não é alterado, porque o tipo de registo Objeto customizado 05 é um tipo de registo de nível superior e não está listado na tabela de tipos de registo, na qual é executada uma operação de apagar completamente.
- É apagado completamente o registo da pista dependente da oportunidade.

Acerca de Como Apagar Associações de Registos

Quando apaga um registo dependente ligado a outro registo (principal), o Oracle CRM On Demand não apaga as informações que associam os registos uns aos outros. As informações de associação são retidas para que se um registo apagado for posteriormente restaurado, as associações entre o registo restaurado e quaisquer outros registos aos quais estava previamente ligado também podem ser restauradas. No entanto, uma vez que as informações de associação para o registo dependente apagado são retidas no registo principal, o serviço Web chama essa consulta e o registo principal irá devolver as informações de associação.

Por conseguinte, se pretende apagar um registo, e se também pretende apagar as informações que associam esse registo a outro, é recomendado que apague primeiro a associação entre os registos desligando-os. Por exemplo, se tiver um registo da conta ligado a um registo do objeto customizado 01, e se pretender eliminar a conta e a associação entre a conta e o registo do objeto customizado 01, desligue o registo da conta do registo do objeto customizado 01 antes de apagar a conta. No entanto, se restaurar posteriormente o registo da conta, a relação entre o registo da conta e o registo do objeto customizado 01 não é restaurada.

Informações Adicionais Acerca de Como Apagar Registos

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre como apagar registos.

Se apagar	Deverá ter em conta o seguinte
Conta	Não pode apagar uma conta ligada a uma Oportunidade com uma Fase de vendas Fechada-Ganha.

Se apagar	Deverá ter em conta o seguinte
Atividade	Os utilizadores que têm o privilégio Apagar Qualquer Atividade na respetiva função podem apagar atividades que não lhes pertencem ou atividades marcadas como privadas. Normalmente, o privilégio Apagar qualquer atividade é atribuído apenas aos administradores da empresa.
Morada	Se restaurar uma morada eliminada, tem de atualizar as definições de Faturação e Expedição, porque quando o Oracle CRM On Demand restaura o registo de morada, não restaura as definições de morada para os valores originais. Deve reajustar estes valores para evitar a criação de dados errados. Para obter mais informações sobre como apagar moradas partilhadas, consulte Apagar Moradas Partilhadas (consultar Eliminar moradas partilhadas na página 374).
Divisão	Para obter informações sobre o que acontece quando as divisões são apagadas, consulte Acerca de Como Agregar e Apagar Divisões (consultar Acerca da agregação e eliminação de divisões na página 1249).
Grupo	Quando apagar um grupo, o sistema remove a referência ao grupo dos registos do grupo, revertendo a propriedade do registo para o funcionário no campo Proprietário. Se esse processo envolver um grande número de registos, poderá demorar algum tempo a concluir. Durante esse tempo, o sistema não permite que membros do grupo criem registos.
Oportunidade	Não é possível apagar uma oportunidade em que o campo Fase de vendas esteja definido como Fechado, porque essas informações são utilizadas para relatórios históricos.
Produto	Não pode apagar um produto. Para retirar um produto da lista de produtos disponíveis que possa ser ligado às oportunidades ou ligado às contas como ativos, os administradores da empresa podem desmarcar a caixa de seleção Passível de encomenda na página Edição de produto.
Categoria do produto	Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir o conteúdo pode apagar categorias do produto. Quando uma categoria é apagada, a associação entre o produto e a categoria é quebrada mas os produtos mantêm-se.
Função	Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir Funções e Acesso pode apagar funções. Em vez de serem armazenadas durante 30 dias, as funções apagadas são imediatamente eliminadas do sistema, não podendo ser restauradas. Antes de apagar uma função, todos os utilizadores atribuídos a essa função terão de ser atribuídos a uma outra. Caso contrário, a aplicação não permitirá apagar a função.
Solução	Quando apaga uma solução, os registos do histórico da solução também são apagados. Se achar que uma solução já não é útil, mas que esteve ligada a um pedido de assistência, altere o estado da solução para Obsoleto, em vez

Se apagar	Deverá ter em conta o seguinte
	de apagar a solução. Dessa forma, a empresa pode impedir que a solução volte a ser utilizada pelos representantes do serviço de apoio a clientes mas pode guardá-la para efeitos de histórico. Para determinar se a solução foi utilizada, vá para a página Detalhes da solução e verifique se existem registos ligados na secção Pedidos de assistência.
Território	Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir territórios pode apagar territórios. Os territórios podem ser apagados quer estejam ou não associados a outros territórios, contas, oportunidades, entre outros. A página Detalhes do território mostra ao administrador da empresa se o território tem ou não quaisquer territórios dependentes. O administrador da empresa pode pesquisar contas, oportunidades e assim sucessivamente, utilizando o campo Território nos critérios de pesquisa para saber se o território que vai ser apagado está associado a quaisquer registos.

NOTA: Para obter mais informações sobre registos associados, consulte [Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades \(na página 268\)](#).

Itens Apagados

Quando clica na ligação global Itens Apagados, a página Todos os itens apagados aparece com todos os itens que tiver apagado. Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Recuperar todos os registos, verá todos os itens apagados para a sua empresa.

O registo principal aparece na lista de itens apagados mas não os registos associados. A única vez em que um registo associado aparece como um registo individual é quando apaga o registo associado *antes* de apagar o registo principal.

Por exemplo, se apagar uma conta com três notas ligadas à mesma, os registos da nota não aparecerão na lista de itens apagados. No entanto, se tiver apagado uma das notas ligadas antes de apagar a própria conta, essa nota aparecerá na lista de itens apagados como um registo individual.

Quando restaura um registo, todos os registos ligados a esse registo, na altura em que foi apagado também são restaurados com as respetivas relações intactas. Restaure sempre o registo principal primeiro, porque, se tentar restaurar primeiro um registo dependente, o sistema apresentará uma mensagem de erro.

Pode utilizar a lista na página Todos os itens apagados para encontrar registos apagados. Quando seleciona um tipo de registo a partir da lista, os registos que são apresentados incluem todas as notas e anexos apagados dos registos desse tipo, bem como os registos apagados desse tipo. No entanto, a regra para os registos ligados aplica-se. As notas e os anexos que foram apagados com o registo principal não são apresentados na lista. Por exemplo, se seleccionar Todas as contas na lista, todas as notas e anexos das contas, que foram apagados separadamente do respetivo registo principal, são apresentados, bem como todos os registos de contas apagados.

NOTA: As empresas estão limitadas relativamente à quantidade de dados que podem armazenar. Os registos armazenados em Itens Apagados não contam para o limite de armazenamento total em disco de uma empresa.

Acerca de IDs de Linha para Itens Apagados

Quando apaga um registo, ao item apagado é atribuída uma ID de linha diferente da ID de linha do registo original. No entanto, quando restaura o registo, a ID de linha original do registo é restaurada. Se seleccionar a opção para exportar todos os campos quando exporta uma lista de itens apagados, os dados exportados para cada item apagado incluem a ID de linha atribuída ao item apagado e a ID de linha original do registo. Para mais informações sobre como exportar listas de registos, consulte [Exportar registos em listas \(na página 149\)](#).

Tópico relacionado

Consulte o tópico seguinte para obter as instruções sobre como apagar e restaurar registros:

- Apagar e Restaurar Registos (consultar [Eliminar e restaurar registros](#) na página 181)

Eliminar e restaurar registros

Pode eliminar um registo se o nível de acesso a esse registo o permitir. Dependendo dos privilégios que estão ativados para a sua função de utilizador, poderá também conseguir efetuar algumas ou todas as seguintes tarefas:

- Apagar uma lista de registos.
- Restaurar registos individuais que outros utilizadores apagaram.
- Restaurar uma lista de registos que apagou.
- Restaurar uma lista de registos que outro utilizador apagou.

ATENÇÃO: Quando elimina um registo, alguns ou todos os registos ligados ao registo, que elimina, também poderão ser eliminados.

Antes de começar. Recomenda-se que leia o tópico Acerca da eliminação e restauração de registos (consultar [Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos](#) na página 177), que fornece informações sobre os registos ligados, que são eliminados, quando um registo principal é eliminado, bem como outras informações sobre a eliminação e a restauração de registos.

Apagar Registos Individuais

O procedimento seguinte descreve como apagar um registo de uma página Detalhe do registo.

Para eliminar um registo a partir de uma página Detalhes do registo

- Na página Detalhes do registo, clique em Eliminar.

NOTA: Se aceder à página Detalhes do registo definindo o nível de detalhe a partir de uma página Lista ou de uma lista de registos relacionados num registo principal, depois de eliminar o registo, o Oracle CRM On Demand volta à página em que definiu o nível de detalhe.

O procedimento seguinte descreve como apagar um registo numa lista de registos.

Para eliminar um registo numa lista de registos

- Na linha do registo que pretende eliminar, escolha Eliminar do menu ao nível do registo.

Eliminar listas de registos

Muitos tipos de registo de nível superior suportam a funcionalidade de eliminação em lote, que permite eliminar ao mesmo tempo vários registos de uma página Lista. O procedimento seguinte descreve como eliminar uma lista de registos.

NOTA: Determinados tipos de registo específicos do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition não suportam a funcionalidade de eliminação em lote, incluindo os tipos de registo: Resposta de mensagem, Plano de mensagens, Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens, Relatório de auditoria do inventário, Período de inventário, Limitação de responsabilidade de amostra, Transação de amostra e Item de transação.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Apagar e Restaurar em Lote.

Para eliminar uma lista de registos

- 1 Abra a lista de registos que pretende apagar.

SUGESTÃO: Exporte a lista antes de a eliminar. A exportação da lista permite importar os dados para o Oracle CRM On Demand caso elimine alguns registos por engano.

2 Na página Lista do registo, clique no botão Menu e selecione Eliminação em Lote.

3 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.

A página Fila para Apagar e Restaurar em Lote abre-se. O seu pedido aparece na secção Pedidos Ativos da página. Quando o pedido for preparado com êxito, o Oracle CRM On Demand envia-lhe uma mensagem de correio eletrónico e a opção Continuar fica disponível no menu ao nível do registo para o pedido na página Fila para Apagar e Restaurar em Lote. Entretanto, pode opcionalmente navegar para fora da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote e regressar mais tarde para terminar de apagar a lista de registos. Pode regressar à página Fila para Apagar e Restaurar em Lote em qualquer altura clicando na ligação global Admin. e, em seguida, clicando na ligação Fila para Apagar e Restaurar em Lote na Página Principal de Administração.

4 Na secção Pedidos Ativos da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, no menu ao nível do registo para o pedido que submeteu, clique em Continuar.

NOTA: Se não clicar em Continuar, os registos não são apagados.

5 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.

Quando a operação for concluída, o Oracle CRM On Demand envia-lhe uma mensagem de correio eletrónico.

6 Para rever o ficheiro de diário da operação, na entrada para o pedido na secção Pedidos Processados da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, clique em Visualizar Diário de Eliminações.

Restaurar Registos Individuais

Pode restaurar qualquer registo que tenha apagado. Se a sua função incluir o privilégio Recuperar Todos os Registos, poderá também ver os registos que outros utilizadores apagaram na área Itens Apagados e poderá restaurá-los. O procedimento seguinte descreve como restaurar um registo individual.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a ligação global de Itens Apagados deve estar ativada para o seu tema.

Para restaurar um registo individual

1 Clique na ligação global Itens eliminados.

2 Clique em Restaurar na linha do registo.

NOTA: Quando apaga um registo, o registo é armazenado durante 30 dias na área Itens Apagados. Durante esse período, poderá restaurar o registo. No entanto, após 30 dias, o registo apagado é eliminado permanentemente e não pode recuperá-lo. Para mais informações sobre a área Itens Apagados, consulte [Acerca da Eliminação e Restauo de Registos](#) (consultar [Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos](#) na página 177).

Restaurar Listas de Registos Apagadas

Se tiver apagado uma lista de registos através da opção Apagar em Lote numa página de Lista, pode restaurar todos os registos nessa lista ao mesmo tempo. Do mesmo modo, se tiver apagado uma lista de registos através dos serviços Web e definido o elemento AvailableForBatchRestore no pedido como verdadeiro, pode restaurar a lista de registos. Se um pedido de serviços Web apagar os registos dependentes, bem como registos principais, existem registos de pedido em separado para cada tipo de registo e deverá restaurar as listas de registos dependentes e a lista de registos principais em separado.

Se a função de utilizador incluir o privilégio Recuperar Todos os Registos, poderá também restaurar as listas de registos que outros utilizadores apagaram.

O campo Canal num registo de pedido para apagar indica se a operação de apagar foi realizada de forma interativa (isto é, através de uma janela do browser) ou através dos serviços Web.

O procedimento seguinte descreve como restaurar uma lista de registos apagada.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Apagar e Restaurar em Lote.

Para restaurar uma lista de registos apagada

- 1 Navegue para a página de Fila para Apagar e Restaurar em Lote, numa das seguintes formas:
 - Clique na ligação global de Administração e, em seguida, clique na Fila para Apagar e Restaurar em Lote.
 - Em qualquer página de Lista do registo, clique no botão Menu e selecione Restaurar em Lote.
 - Clique na ligação global de Itens Apagados, no botão Menu na página Itens Apagados e, em seguida, selecione Restaurar em Lote.
- 2 Na página de Fila para Apagar e Restaurar em Lote, na secção Pedidos Processados, localize o pedido para apagar em lote da lista que pretende restaurar.

NOTA: Quando apaga uma lista de registos, os registos são armazenados durante 30 dias na área Itens Apagados. Durante esse período, poderá restaurar os registos. No entanto, após 30 dias, os registos apagados são eliminados permanentemente e não pode recuperá-los. Para mais informações sobre a área Itens Apagados, consulte [Acerca da Eliminação e Restauro de Registos](#) (consultar [Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos](#) na página 177).

SUGESTÃO: Se um pedido processado não for mostrado na página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar, pode expandir a lista de pedidos clicando em [Mostrar Lista Completa](#).

- 3 No menu ao nível do registo para o pedido, selecione Restaurar.

O pedido para apagar em lote é deslocado da lista de pedidos processados para a secção Pedidos Ativos da página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar. Quando o pedido for preparado com êxito, o Oracle CRM On Demand envia-lhe uma mensagem de correio eletrónico e a opção Continuar fica disponível no menu ao nível do registo para o pedido na página Fila para Apagar e Restaurar em Lote. Entretanto, pode opcionalmente navegar para fora da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote e regressar mais tarde para terminar de restaurar a lista de registos. Pode regressar à página Fila para Apagar e Restaurar em Lote em qualquer altura clicando na ligação global Admin. e, em seguida, clicando na ligação Fila para Apagar e Restaurar em Lote na Página Principal de Administração.
- 4 Na secção Pedidos Ativos da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, no menu ao nível do registo para o pedido que submeteu, clique em Continuar.

NOTA: Se não clicar em Continuar, os registos não são restaurados.
- 5 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.

Quando a operação for concluída, o Oracle CRM On Demand envia-lhe uma mensagem de correio eletrónico.
- 6 Para rever o ficheiro de diário da operação, na entrada para o pedido na secção Pedidos Processados da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, clique em Visualizar Diário de Restauros.

Ver pistas de auditoria para registos

Nos tipos de registo que suportam auditorias, pode visualizar a auditoria que controla as alterações efetuadas aos campos auditados num registo.

Dependendo da forma como o administrador da empresa configura a auditoria para o tipo de registo, a auditoria pode também mostrar o seguinte:

- Uma entrada para a criação do registo
- Se o registo tiver sido eliminado ou restaurado, uma entrada para cada uma destas ações

NOTA: Se um registo tiver sido eliminado mas não restaurado, o próprio registo já não se encontra mais acessível, por isso não pode visualizar os detalhes da ação de eliminação nas informações da auditoria relacionadas. No entanto, existe uma entrada para a ação de eliminação na Auditoria principal de toda a empresa. Se o registo for posteriormente restaurado, existe uma entrada na ação de eliminação e uma entrada para a ação de restauro na Auditoria principal de toda a empresa e nas informações da auditoria no registo. Para visualizar a Pista de Auditoria Principal de toda a empresa, deve ter o privilégio *Aceder à Pista de Auditoria Principal* e o privilégio *Auditoria de Configuração da Administração* na função de utilizador.

Para alterações nos registos, a auditoria mostra os valores antigos e novos num campo, bem como a marca de hora e nome do utilizador que efetuou a alteração do campo. O administrador da empresa determina os campos, se existirem, que são auditados. Para obter informações sobre os tipos de registo que suportam auditorias e uma lista dos campos que são auditados por predefinição, consulte *Personalizar a auditoria* (consultar [Personalizar a pista de auditoria](#) na página 1389).

Antes de começar. Para permitir a visualização da auditoria num tipo de registo, o administrador da empresa deve certificar-se de que as disposições da página para a função do utilizador estão configuradas para incluir o item relacionado Auditoria na disposição da página Detalhes do tipo de registo principal. O administrador da empresa deve também conceder o acesso só de leitura ao item relacionado Auditoria no tipo de registo principal. Se o item relacionado Auditoria ainda não estiver visível na página Detalhes do registo após o administrador da empresa ter concluído a configuração, clique na ligação *Editar disposição* na página Detalhes do registo e adicione a Auditoria como uma secção de informações relacionadas. Para obter mais informações sobre a edição das disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 806).

NOTA: O tipo de registo Convidado é um tipo de registo secundário do tipo de registo Evento. Para lhe permitir visualizar a pista de auditoria para registos do convidado, o seu administrador deve configurar a disposição da página Convidado para incluir a secção de informações relacionadas Auditoria através das páginas *Customização da Aplicação* para o tipo de registo Evento. Para lhe permitir visualizar a pista de auditoria para os registos do convidado, o seu administrador deve fornecer-lhe acesso só de leitura ao item relacionado Auditoria do Convidado para o tipo de registo principal Evento.

Para ver a auditoria para um registo

- Na página Detalhes do registo, desloque-se para baixo para a secção de informações relacionadas com a Auditoria.

Cada linha mostra a data em que o registo foi atualizado e o responsável pela atualização. Os valores novos e os antigos no campo auditado alterado também são mostrados.

NOTA: Cada registo de auditoria de uma alteração mostra os detalhes de uma alteração apenas num campo. Os registos de auditoria de alterações são mostrados apenas para os campos auditados. Assim, se um utilizador gravar um registo após alterar dois campos, mas só um destes campos for auditado, um registo de auditoria é mostrado para a alteração apenas no campo auditado. Os detalhes da alteração no outro campo não são mostrados.

Acerca dos duplicados ao criar registos

Para muitos tipos de registo, quando cria um registo, o Oracle CRM On Demand avisa-o no caso de o registo já existir. O registo existente pode existir nos registos atuais da empresa. Se receber uma mensagem de erro duplicada, cancele a criação do registo, localize o registo existente e atualize-o.

Para os tipos de registo seguintes, o Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando cria um novo registo através da interface de utilizador:

- Atividade
- Receitas da conta
- Avaliação
- Contacto

- Receitas do contacto
- Objeto personalizado 01, 02, 03, 04 e superior
- Receitas do produto de registos de negócio
- Agregado familiar
- Pista
- Nota
- Receitas de produtos da oportunidade
- Ordem
- Item da Encomenda
- Sample Disclaimer

NOTA: Apenas uma limitação de responsabilidade de amostra em que o tipo de limitação de responsabilidade está definido como Global pode estar ativa em qualquer momento e apenas uma limitação de responsabilidade de amostra em que o tipo de limitação de responsabilidade está definido como Multilíngue pode estar ativa para qualquer país em qualquer momento.

- Pedido de amostras
- Item do pedido de amostras
- Produto de Preço Especial
- Pedido de cálculo de preços especial

NOTA: Antes de adicionar um novo registo, pesquise na lista de registos para certificar-se de que o registo ainda não existe.

A tabela seguinte lista os campos que são utilizados para determinar se um registo é um duplicado quando o registo é criado através da interface de utilizador.

NOTA: Para obter informações sobre o que constitui a duplicação de registos quando os registos são importados, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos \(na página 1750\)](#).

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Conta	Nome da conta e Localização
Concorrente da conta	Nome do concorrente
Parceiro da conta	Nome do parceiro
Morada	Nome da morada
Contacto do compromisso	Nome do contacto
Utilizador do compromisso	Nome do utilizador
Anexos	Nome do ficheiro
Plano de negócio	Nome, Tipo, Estado e Período do plano
Campanha	Código da origem
Destinatário da campanha	Contacto

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Divisão	Nome da divisão
Evento	Data de fim e Nome
Objetivo	Nome, Tipo, Estado e Período do Objetivo
Oportunidade	Nome da oportunidade, conta e ID do contacto principal NOTA: O ID do contacto principal é o ID do contacto que selecciona no campo Apelido do contacto principal.
Opportunity Competitor	Nome do concorrente
Parceiro da oportunidade	Nome do parceiro
Conta do plano	Nome do plano de negócios e conta
Contacto do plano	Nome do plano de negócio e contacto
Oportunidade do plano	Plano de negócio e Oportunidade
Produto	Nome do Produto
Categoria do produto	Nome da categoria
Pedido de assistência	Número da assistência NOTA: O Número da assistência é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.
Redes sociais	ID exclusivo NOTA: O Oracle CRM On Demand define automaticamente o campo ID exclusivo para o ID da linha do registo.
Perfil social	Autor, comunidade e contacto
Solução	Título
Contacto da tarefa	Nome do contacto
Utilizador da tarefa	Nome do utilizador
Equipa	Nome do utilizador
User	ID do utilizador e ID de início de sessão da empresa
Partner Relationship Management	

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Acreditação	Nome da acreditação
Pedido de acreditação	Nome da acreditação, Nome do parceiro e Data do pedido
Aplicação	ID da candidatura NOTA: O ID da candidatura é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.
Certificação	Nome da certificação
Pedido de certificação	Nome da certificação, Nome do contacto e Data do pedido
Curso	Nome do curso
Inscrição no curso	Nome do curso, Nome do candidato e Data de inscrição
Registo do negócio	Nome e Parceiro principal
Exame	Nome do exame
Registo do exame	Nome do exame, Nome do candidato, Proprietário e Data do exame
Fundo	ID do fundo NOTA: O Oracle CRM On Demand define automaticamente o campo ID do fundo para o ID da linha do registo.
Pedido de fundos	Nome do pedido e Data do pedido
Pedido de FDM	Nome do pedido e Data do pedido
Parceiro	Nome do parceiro e Localização
Programa de parceiros	Nome do programa de parceiros
Lista de Preços	Nome e tipo de lista de preços
Artigo da lista de preços	Lista de preços, Produto e Tipo
Life Sciences	
Atribuição	Tipo de imputação, Amostra e Proprietário
Produto bloqueado	Produto, Contacto
Hora adequada para contacto	Dia, Hora de início, Hora de fim, Morada e Nome completo do contacto

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Licença do estado do contacto	Número da carta de condução e Nome completo do contacto
Atribuição de contacto de HCP	Nome do contacto, Nome do produto, Tipo de atribuição e Data de início
Relatório de auditoria do inventário	Tipo, Estado, Motivo, Data de conclusão, Período de inventário e ID de início de sessão do utilizador/proprietário
Período de inventário	Data de início, Ativo, Reconciliado e Proprietário
Resposta de mensagem	Resposta, Data de fim, Data de início, Número sequencial, Seguimento e ID da solução
Plano de mensagens	Nome, Divulgação obrigatória, Sequência de bloqueio, Ativar seguimento, Estado, Tipo, Nome do produto e Proprietário
Item do plano de mensagens	Mensagem de divulgação, Número sequencial, Tipo, Plano de mensagens principal e Nome da solução
Relações do item do plano de mensagens	Tipo, Item do plano de mensagens principal e Nome da solução
Produto detalhado	Nome do produto e lista de escolha da indicação, ou Nome do produto com seleção de indicação do produto
Indicação do produto	Nome da indicação e Nome do produto
Item promocional entregue	Produto
Limitação de responsabilidade relacionada	Língua e ID da linha da limitação de responsabilidade de amostras NOTA: O ID da linha de limitação de responsabilidade de amostras é retirado da limitação de responsabilidade de amostras principal.
Amostra entregue	Produto, sem lotes de amostras ou com o mesmo lote de amostras NOTA: Os produtos com números de lotes de amostras diferentes são considerados exclusivos.
Inventário de amostras	Amostra e Período de inventário
Lote de amostras	N.º do Lote e Amostra
Transação de amostra	Nome, Data e Tipo
Assinatura	Controlo de assinatura e Atividade
Item da transação	Número da linha, N.º da transação e Amostra

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Gestão de riqueza	
Conta financeira	Conta financeira
Detentor da conta financeira	Conta empresarial, Nome do detentor da conta financeira, Conta financeira e Função
Investimento de contas financeiras	Conta financeira, Produto financeiro e Nome dos investimentos de contas financeiras
Plano financeiro	Conta financeira, Nome do plano financeiro e Tipo
Produto financeiro	Nome do produto financeiro
Transação financeira	Conta financeira, Produto financeiro e ID da Transação
Carteira	Número da conta e Produto
Seguro	
Perfil do corretor	Parceiro, Ano do perfil do corretor e Nome do perfil do corretor.
Participação	Número da participação e Apólice
Cobertura	Nome da cobertura, Cobertura e Apólice
Danos	Número da participação, Propriedade do seguro e Nome do dano
Propriedade do seguro	Tipo, Apólice e Número sequencial
Parte envolvida	Número da participação, Contacto e Função
Apólice	Número da apólice
Segurado	Apólice, Função
Automotive	
Concessionário	Nome
Informações financeiras	N.º de detalhe de financiamento NOTA: O N.º de detalhe de financiamento é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.
Marca	Marca

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Histórico de vendas	Número de vendas NOTA: O N.º do histórico de vendas é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.
Horas de vendas	Dia e Horário de abertura
Histórico de serviços	N.º de HA NOTA: O N.º do histórico de serviços é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.
Horas de assistência	Dia e Horário de abertura
Território	Nome
Veículo	NIV
Contacto do veículo	Nome do utilizador

Imprimir informações que aparecem em páginas

Em todas as páginas exceto as páginas Editar, pode imprimir as informações que são apresentadas nessa página. Todos os elementos e ligações de interface estranhos são excluídos quando imprime uma página. Quando imprimir as informações que aparecem numa página, tenha em consideração os seguintes pontos:

- Se as secções de informações relacionadas numa página Detalhes do registo forem apresentadas como separadores, só a secção de informações relacionadas que está atualmente aberta é apresentada na página Detalhes impressa. A secção de informações relacionadas aberta aparece na página impressa em modo de lista, sem a imagem do separador.
- Quando imprime uma página Lista de registo, apenas os registos apresentados na página são mostrados na página Lista imprimida, mesmo que existam mais registos na lista. O número máximo de registos que pode apresentar numa página Lista é 100. Para mais informações sobre como apresentar registos em páginas de listas, consulte [Trabalhar com Listas \(na página 129\)](#).

Para imprimir as informações que aparecem na página

- 1 Clique na ligação Versão para impressão.
Abre-se uma página separada, mostrando a página de versão para impressão.
- 2 Na página, clique na ligação Imprimir.
- 3 Na janela Imprimir, ajuste as preferências na impressora para garantir que imprime a página em modo horizontal.
A utilização do modo Horizontal otimiza o aspeto dos dados na página impressa.
- 4 Siga as instruções no ecrã para imprimir a página.

Visualizar Informações do Serviço do Oracle CRM On Demand

A página Informações do Serviço fornece informações sobre sessões de manutenção previstas e recentes para o ambiente de produção e do ambiente de transferência do Oracle CRM On Demand. O *ambiente de produção* é o ambiente em que a empresa trabalha no Oracle CRM On Demand. O *ambiente de transferência* é normalmente uma cópia do ambiente de produção que pode ser utilizada para fins de teste, por exemplo, para testar alterações da configuração antes de aplicá-las ao ambiente de produção ou para testar correções antes de serem aplicadas ao ambiente de produção.

A página Informações do Serviço também fornece informações sobre a disponibilidade do ambiente de produção do Oracle CRM On Demand durante os últimos meses.

O procedimento seguinte descreve como visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand.

Para visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand

- Desloque-se para a parte inferior de qualquer página no Oracle CRM On Demand e clique em Informações do Serviço para abrir a página Informações do Serviço.

Na página Informações do Serviço, a secção Informações da Versão mostra detalhes do nível da versão, correções, etc., que se aplicam ao ambiente do Oracle CRM On Demand em que o utilizador tem atualmente sessão iniciada. Estas informações são utilizadas pela Oracle para fins de resolução de problemas. Poderá ser-lhe pedido para fornecer estas informações se contactar a Oracle para pedir assistência.

A tabela seguinte descreve as informações mostrada na secção da página Informações de disponibilidade de produção.

Campo	Descrição
Month	O mês do calendário para o qual as informações de disponibilidade são fornecidas.
Disponibilidade (%)	A percentagem de tempo durante o mês especificado em que o ambiente de produção do Oracle CRM On Demand esteve disponível. NOTA: As informações de disponibilidade são fornecidas aproximadamente a meados do mês do calendário anterior. Em raras ocasiões, as informações de disponibilidade podem ser alteradas depois de serem fornecidas.

Na página Informações de serviço, as informações do plano de manutenção para o ambiente de produção e para o ambiente de transferência são mostradas em duas secções separadas.

A tabela seguinte descreve algumas das informações mostrada nas secções do plano de manutenção da página.

Campo	Descrição
Data de Manutenção	A data da sessão de manutenção. As datas no futuro indicam sessões de manutenção previstas e estão sujeitas a alterações.
Hora de Início Estimada	A hora estimada em que começará a sessão. A hora mostrada é a hora no fuso horário local.
Duração Estimada (hrs)	Uma estimativa do período de tempo da sessão ocorrerá, será mostrada em horas.

Campo	Descrição
Tipo de Manutenção	O tipo de manutenção que foi ou será executado, por exemplo, manutenção standard ou instalação de uma correção. NOTA: Se a data da sessão de manutenção for no futuro, as informações do tipo de manutenção estão sujeitas a alterações.
Data da Última Atualização	A data em que a página Informações do Serviço foi atualizada pela última vez.

NOTA: A partir da página Informações do serviço, uma ligação Diagnóstico fornece acesso a informações de diagnóstico. Por motivos de segurança, as informações estão encriptadas. Se contactar a Oracle para pedir assistência, poderá ser-lhe pedido para clicar na ligação Diagnóstico e para enviar as informações encriptadas para Oracle CRM On Demand Customer Care.

A partir da página Informações de Serviço, também pode aceder à documentação da release. Para obter mais informações, consulte [Aceder à Documentação da Release do Oracle CRM On Demand \(na página 192\)](#).

Aceder à Documentação da Release do Oracle CRM On Demand

Pode aceder à documentação da release do Oracle CRM On Demand a partir da página Informações de Serviço no Oracle CRM On Demand. A documentação da release inclui um conjunto de notas da release, o Guia de Pré-Visualização do Administrador e ligações para cursos de Transferência de Informações, assim como guias de configuração, guias de administração, guias de Serviços para a Web e muitos outros guias.

Para aceder à documentação da release do Oracle CRM On Demand

- 1 Desloque-se para a parte inferior de qualquer página no Oracle CRM On Demand e clique em Informações do Serviço.
- 2 Na barra de título da página Informações do Serviço, clique em Documentação da Release.
A página Documentação do Oracle CRM On Demand é aberta numa janela separada, onde pode aceder à documentação para as diversas releases do Oracle CRM On Demand. Opcionalmente também pode transferir um ficheiro comprimido contendo toda a documentação para uma release.

Acerca da Ativação e Desativação do Código Customizado e do Indicador de Código Customizado

A empresa pode acrescentar código personalizado às páginas no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, o administrador pode criar applets da Internet que contenham código personalizado e incorporar estas applets em Páginas Principais, em páginas Detalhes e na Barra de ação. O administrador pode também acrescentar adições de cabeçalho HTML personalizadas para personalizar páginas no Oracle CRM On Demand, por exemplo, para acrescentar um botão personalizado à página Detalhes de um registo.

Se tiver um problema técnico ao trabalhar no Oracle CRM On Demand, pode tentar desativar todo o código personalizado para ajudar a resolver o problema. Se o problema deixar de ocorrer quando o código personalizado for desativado, é provável que o código personalizado seja a causa do problema. Além disso, se contactar a Oracle para obter ajuda, poderá ser pedido que desative todo o código personalizado para ajudar na resolução do problema.

O campo Ativação do Código Customizado no seu perfil pessoal permite desativar todo o código customizado nas páginas a que tem acesso no Oracle CRM On Demand e também ativar o indicador de código customizado.

Quando o indicador de código personalizado estiver ativado, é apresentada uma das seguintes mensagens na parte inferior de cada página a que tem acesso no Oracle CRM On Demand:

- **Código personalizado ativo.** Foi detetado código personalizado e está ativo na página atual.
- **Código personalizado não detetado.** Não foi detetado código personalizado na página atual.
- **Código personalizado desativado.** Foi detetado código personalizado para a página atual, mas o código personalizado está desativado.

As seguintes opções estão disponíveis no campo Ativação do Código Customizado no seu perfil de utilizador:

- **Ativado.** Esta é a predefinição da aplicação padrão. Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado, mas o indicador de código personalizado não estará ativado.
- **Ativado com indicador.** Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado. Além disso, o indicador de código personalizado está ativado.
- **Desativado com indicador.** Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará desativado. Além disso, o indicador de código personalizado está ativado.

NOTA: Caso um painel ou página de painel seja selecionado na ação e ocorrer uma falha na execução da análise no painel ou na página do painel, não implica que ocorra uma falha na ação de fluxo de trabalho.

NOTA: Alterar o valor no campo Ativação do Código Customizado no perfil do utilizador não afeta o comportamento do código customizado ou do indicador de código customizado para qualquer outro utilizador. Se o campo Ativação do Código Customizado não estiver presente na página Perfil Pessoal, contacte o administrador. O administrador pode acrescentar o campo à página ou atualizar o campo no seu perfil de utilizador. Para obter mais informações sobre a atualização de campos no seu perfil pessoal, consulte [Atualizar os Seus Detalhes Pessoais](#) (consultar [Atualizar os detalhes pessoais](#) na página 788).

Quando código personalizado estiver ativo numa página, o código personalizado fica visível no código de origem da página, com comentários para marcar o início e o fim do código personalizado. Quando código personalizado estiver desativado, o código personalizado não será incluído no código de origem da página. Em vez disso, o código de origem inclui um comentário para indicar que o código personalizado foi desativado.

NOTA: Concluída a resolução de um problema, pode voltar a ativar o código customizado alterando o valor no campo Ativação do Código Customizado no seu perfil pessoal para **Ativado** ou **Ativado com Indicador**.

Obter o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe

Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador, pode submeter um pedido a partir da página de início de sessão do Oracle CRM On Demand para que a informação lhe seja enviada por correio eletrónico. Se se esquecer da palavra-passe, pode submeter um pedido para redefinir a palavra-passe, também a partir da página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, desde que a função de utilizador tenha o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal.

Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador e da palavra-passe, pode recuperar o ID de início de sessão do utilizador e utilizar essa informação juntamente com as perguntas de segurança que configurou no Oracle CRM On Demand, para redefinir a palavra-passe.

Quando recuperar o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Para recuperar o ID de início de sessão do utilizador, tem de saber o endereço de correio eletrónico principal que está armazenado no registo do utilizador no Oracle CRM On Demand. Se tiver problemas ao recuperar o

ID de início de sessão do utilizador, contacte o administrador da empresa para verificar o endereço de correio eletrónico principal.

- Para redefinir a palavra-passe, tem de saber o ID de início de sessão do utilizador. Assim, se se esquecer da palavra-passe e do ID de início de sessão do utilizador, recupere o ID de início de sessão do utilizador primeiro e, em seguida, utilize essa informação para redefinir a palavra-passe.
- Para redefinir a palavra-passe, tem de saber as respostas às perguntas de segurança que configurou no Oracle CRM On Demand.
- Cada vez que o ID de início de sessão do utilizador lhe for enviado, é criada uma entrada na auditoria do registo do utilizador.
- Cada vez que redefinir a palavra-passe, é criada uma entrada na auditoria do registo do utilizador.

Para recuperar o ID de início de sessão do utilizador

- 1 Na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, clique na ligação Não consegue aceder à conta?
- 2 Na página Seleccionar uma opção, clique na ligação Esqueci-me do meu ID de início de sessão do utilizador.
- 3 Introduza o endereço de correio eletrónico principal armazenado no registo do utilizador no Oracle CRM On Demand e, em seguida, clique em Ir.

Dependendo do endereço de correio eletrónico que introduzir, ocorre o seguinte:

- Se o endereço de correio eletrónico que introduziu estiver sintaticamente correto, aparece uma mensagem de confirmação, caso contrário, aparece uma mensagem de erro.
- Se o endereço de correio eletrónico que introduziu for o endereço principal correto do registo do utilizador, é enviada uma mensagem de correio eletrónico contendo o ID de início de sessão do utilizador para o endereço de correio eletrónico.
- Se o endereço de correio eletrónico que introduziu estiver sintaticamente correto, mas não for o endereço principal correto na conta do utilizador, não lhe é enviada qualquer mensagem de correio eletrónico. Nesse caso, contacte o administrador da empresa para verificar o endereço de correio eletrónico principal correto.

NOTA: Se tiver mais do que uma conta no Oracle CRM On Demand, o ID de início de sessão do utilizador ativo para cada conta é incluído na mensagem de correio eletrónico, exceto se a conta estiver configurada para Apenas acesso único. Se não souber se a conta está configurada para Apenas acesso único, contacte o administrador da empresa para saber.

Quando receber a mensagem de correio eletrónico contendo o ID de início de sessão do utilizador, se souber a palavra-passe, pode regressar à página de início de sessão e iniciar sessão no Oracle CRM On Demand conforme habitual.

NOTA: Pode submeter até três pedidos para que lhe enviem o ID de início de sessão do utilizador em qualquer período de 24 horas.

Se se esquecer da palavra-passe, pode repô-la conforme descrito no procedimento seguinte.

Para redefinir a palavra-passe

- 1 Na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, clique na ligação Não consegue aceder à conta?
- 2 Na página Seleccionar uma opção, clique na ligação Esqueci-me da minha palavra-passe.
- 3 Na página Esqueceu-se da sua palavra-passe, introduza o ID de início de sessão do utilizador e, em seguida, clique em Ir.

Se introduzir o ID de início de sessão do utilizador correto, aparece uma mensagem de confirmação e recebe uma mensagem de correio eletrónico contendo uma ligação temporária para o Oracle CRM On Demand.

- 4 Para aceder ao Oracle CRM On Demand, clique na ligação temporária na mensagem de correio eletrónico.

NOTA: O administrador da empresa determina durante quanto tempo a ligação temporária permanece válida, assim como o número de vezes que pode tentar iniciar sessão utilizando a ligação temporária.

- 5 Na página Redefinir palavra-passe, introduza as repostas às perguntas de segurança e clique em Enviar.
- 6 Na página Atualização da palavra-passe, no campo Nova palavra-passe, introduza a nova palavra-passe e, em seguida, a mesma palavra-passe novamente no campo Verificar nova palavra-passe.
- 7 Clique em Gravar para gravar a nova palavra-passe.

NOTA: O administrador da empresa determina quantas vezes pode redefinir a palavra-passe num determinado período de tempo.

Acerca da Duração da Sessão do Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar a duração máxima para uma sessão ativa do Oracle CRM On Demand na empresa. Se a sessão de utilizador interativo alcançar a duração máxima especificada, a próxima vez que executar uma ação no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, regressa à página de início de sessão e tem de voltar a iniciar sessão para voltar à página que estava a tentar aceder. Quando utiliza os serviços Internet, se a sessão ativa fechar, o cliente dos serviços Internet tem de enviar um novo pedido de autenticação para continuar a utilizar os serviços Internet.

A definição Tempo Limite de Inatividade no perfil da empresa determina o tempo permitido em minutos antes de uma sessão do utilizador terminar devido a inatividade. O administrador também pode configurar opcionalmente uma janela de aviso para ser apresentada determinado tempo antes de uma sessão terminar devido a inatividade. Ao clicar em OK na janela de aviso define o contador de tempo limite de inatividade. Se não clicar em OK antes do limite do tempo limite de inatividade ser atingido, a sessão termina.

Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar se as sessões concorrentes são permitidas. As sessões *concorrentes* ocorrem quando as credenciais do mesmo utilizador são utilizadas para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand mais do que uma vez, a partir de diferentes navegadores ao mesmo tempo. Só as sessões do utilizador interativo são contadas. As ligações ao Oracle CRM On Demand através de serviços Internet ou clientes de ambiente de trabalho não são consideradas quando as sessões concorrentes são contadas.

O administrador da empresa especifica se as sessões concorrentes são permitidas. A tabela seguinte mostra o comportamento que os utilizadores visualizam quando é efetuada uma tentativa de início de sessão no Oracle CRM On Demand com as credenciais de utilizador que já estão em utilização para, pelo menos, uma sessão existente, dependendo da opção que o administrador da empresa escolher.

Opção	Comportamento
Permitir com notificação	A nova sessão é permitida. Quando o utilizador inicia sessão na nova sessão, ocorre o seguinte: ■ Na nova sessão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand que indica que existe pelo menos uma outra sessão concorrente. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador. ■ Em cada sessão concorrente existente, a próxima vez que o utilizador executar uma ação no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand indicando que uma sessão concorrente foi iniciada. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador.

Opção	Comportamento
Permitir sem notificação	A nova sessão é permitida. Não é dada notificação na nova sessão ou numa sessão existente para indicar que uma sessão concorrente está em curso.
Parar e terminar existente	A nova sessão é permitida, mas a existente é terminada. Quando o utilizador inicia sessão na nova sessão, ocorre o seguinte: ■ Na nova sessão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand que indica que outra sessão com as mesmas credenciais será terminada. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador. ■ Na sessão original, a próxima vez que o utilizador executar uma ação no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, o utilizador regressa à página de início de sessão, onde uma mensagem indica que a sessão foi terminada porque outro utilizador iniciou sessão com as mesmas credenciais.

Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand

Pode encontrar detalhes dos requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand no [Web site do Oracle CRM On Demand](#).

Notas da Release para o Oracle CRM On Demand

Um conjunto de notas da release é fornecido com cada release do Oracle CRM On Demand. As notas da release destacam pequenas alterações ao Oracle CRM On Demand, que alteram o comportamento existente ou a interface do utilizador. Pode aceder às notas da release e outra documentação da release a partir da página Informações de Serviço no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Aceder à Documentação da Release do Oracle CRM On Demand \(na página 192\)](#).

As notas da release são também fornecidas no Web site do Centro de Formação e Suporte, a que pode aceder clicando na ligação global Formação e Suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Contactar a Oracle

A Oracle oferece uma variedade de serviços e está aberta a quaisquer sugestões sobre esta aplicação. Utilize os seguinte recursos para:

- Sugerir melhoramentos ao produto, aos nossos serviços ou aos nossos processos em <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Solicitar qualquer material adicional ou informações sobre os nossos novos produtos e promoções em <http://www.crmondemand.com/>

Sair do Oracle CRM On Demand

ATENÇÃO: Antes de sair do Oracle CRM On Demand, grave explicitamente todas as informações e feche todas as janelas abertas, tais como formulários para a criação de novos registos.

Para sair do Oracle CRM On Demand

- No canto superior direito da página do Oracle CRM On Demand, clique em Terminar sessão.

Ao terminar sessão no Oracle CRM On Demand, considere o seguinte:

- É recomendável utilizar sempre a ligação Terminar sessão para sair do Oracle CRM On Demand para que a sessão seja terminada. Se fechar a janela do browser para sair do Oracle CRM On Demand em vez de clicar na ligação Terminar sessão, a sessão permanece aberta até terminar o tempo limite após um intervalo de tempo limite de inatividade especificado. O intervalo de tempo limite de inatividade é uma definição global da empresa e é normalmente configurado para 60 minutos.
- É recomendável fechar todos os separadores e janelas do browser depois de terminar sessão no Oracle CRM On Demand, para ajudar a proteger as informações da empresa.

2

Calendário e atividades

Utilize as páginas Calendário para rever, criar e atualizar as atividades e para rever e atualizar as chamadas planeadas.

Uma *atividade* consiste em tarefas que necessita realizar antes de uma determinada data e em compromissos que pretende agendar para uma hora específica. As tarefas e os compromissos podem ser reuniões, chamadas, demonstrações ou eventos. A diferença entre as tarefas e os compromissos é que as tarefas aparecem numa lista de tarefas e têm uma data limite e estado, enquanto os compromissos são agendados no calendário com uma data e hora específicas.

Uma *chamada planeada* é uma chamada específica de Ciências vivas que cria com um estado de Planeada de forma a ter provisoriamente um repositório de valores para uma chamada de vendas a um médico, hospital ou clínica. As chamadas planeadas aparecem no calendário e na secção Chamadas Planeadas nas páginas do Calendário.

A codificação por cores que é utilizada na secção Chamadas Planeadas nas páginas Calendário é determinada pelo tema que utiliza, da seguinte forma:

- As chamadas planeadas em atraso com uma data de início que se encontre no passado aparecem na cor que o administrador seleciona para o texto de alerta no tema.
- As chamadas planeadas futuras com uma data de início que se encontre no futuro aparecem na cor que o administrador seleciona para as ligações da página no tema.

As chamadas planeadas não estão visíveis no calendário por predefinição. Para ver as chamadas planeadas no calendário, a função do utilizador deve incluir o privilégio de Ciências vivas Chamadas: chamadas planeadas no calendário.

Acerca dos Calendários e Estilos de Tema

Existem dois estilos de tema disponíveis no Oracle CRM On Demand: o estilo clássico e o estilo moderno. O estilo de tema determina o aspeto das páginas Calendário. Por exemplo, os ícones para a vista diária, semanal e mensal são diferentes nos estilos de tema clássicos e modernos. A tabela seguinte descreve algumas das diferenças nas páginas Calendário nos estilos de tema.

NOTA: As instruções fornecidas na ajuda online refletem normalmente os temas que têm o estilo clássico.

Funcionalidade do Calendário	Estilo clássico	Estilo moderno
Disposição da vista diária de calendário	■ Não são indicados períodos de tempo de meia hora. ■ As datas e horas de início e fim não são mostradas para compromissos que se estendem por vários dias.	■ São indicados períodos de tempo de meia hora por linhas pequenas. ■ Os compromissos que se estendem por vários dias são mostrados na parte superior da vista de calendário diário. As datas e horas de início e fim dos compromissos são mostradas. Se existirem mais do que cinco compromissos que

Funcionalidade do Calendário	Estilo clássico	Estilo moderno
		se estendem por vários dias, pode deslocar-se para ver os compromissos adicionais. Se existirem compromissos em períodos de tempo fora dos que são mostrados para o dia, as setas para cima e baixo são mostradas conforme necessário. Pode clicar nas setas para ver mais compromissos.
Disposição da vista de calendário semanal	- Os dias da semana são mostrados à esquerda da vista de calendário. - As horas do dia não são mostradas. - Os compromissos para um dia são listados na linha para esse dia. - No caso dos compromissos que se estendem por vários dias, as horas de início e fim são mostradas. As datas de início e fim não são mostradas.	- Os dias da semana são mostrados na parte superior da vista de calendário. - As horas do dia são mostradas à esquerda da vista de calendário. - Os detalhes de um compromisso são mostrados no período de tempo ou nos períodos em que o compromisso ocorre. Se alguns dos detalhes não forem visíveis, pode colocar o ponteiro sobre a entrada para ver os detalhes. - Os compromissos que se estendem por vários dias são mostrados na parte superior da vista de calendário semanal. As datas e horas de início e fim dos compromissos são indicadas. Se existirem mais do que cinco compromissos que se estendem por vários dias, pode deslocar-se para ver os compromissos adicionais. - Se existirem compromissos em períodos de tempo fora dos que são mostrados para os dias da semana, as setas para cima e baixo são mostradas conforme necessário. Pode clicar nas setas para ver mais compromissos.
Disposição da vista do calendário mensal	Para os compromissos que se estendem por vários dias, a hora de início é mostrada na célula para a data de início.	Os compromissos que se estendem por vários dias são mostrados ao longo dos períodos para os dias relevantes na vista do calendário mensal. As horas de início e fim são mostradas. No entanto, se a data de início estiver num mês anterior, a data de início e uma seta para a esquerda são mostradas em vez da hora de início. Se a data de fim estiver num mês futuro, a data de fim e uma seta para a direita são mostradas em vez da hora de fim.

Funcionalidade do Calendário	Estilo clássico	Estilo moderno
Aceder a outras vistas de calendário	■ No separador Utilizador, pode aceder aos calendários dos outros utilizadores no grupo e dos utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo. ■ No separador Grupo, pode visualizar um calendário combinado para os membros do grupo, bem como quaisquer vistas de calendário do grupo personalizado que configure. ■ No separador Tarefas do Grupo, pode visualizar uma lista das tarefas atribuídas ao grupo. ■ O botão O Meu Calendário permite-lhe regressar ao próprio calendário a partir do calendário de outro utilizador.	Um menu fornece as seguintes opções: ■ Calendário do Grupo. Visualize um calendário combinado para os membros do grupo, bem como quaisquer vistas de calendário do grupo personalizado que configurar. ■ Tarefas do Grupo. Visualize uma lista das tarefas atribuídas ao grupo. ■ Calendário do Utilizador. Visualize os calendários de outros utilizadores no seu grupo e de utilizadores que partilharam o respetivo calendário consigo. ■ O Meu Calendário. Regresse ao seu próprio calendário a partir do calendário de outro utilizador. A vista atual determina as opções que estão disponíveis no menu.
Criar novos compromissos	Para abrir a página Editar Compromisso, onde pode introduzir os detalhes do novo compromisso, efetue um dos seguintes procedimentos: ■ Clique em Novo Compromisso. ■ Na vista semanal ou mensal do seu calendário ou de outro utilizador, clique no ícone mais (+) no dia em que pretende criar o compromisso.	Para abrir a página Editar Compromisso, onde pode introduzir os detalhes do novo compromisso, efetue um dos seguintes procedimentos: ■ No seu próprio calendário, calendário de outro utilizador ou num calendário do grupo, clique em Novo. ■ Na vista diária ou semanal do seu calendário ou de outro utilizador: ■ Faça duplo clique no período de tempo. Por predefinição, o novo compromisso começa na hora de início do período de tempo onde clicou e a duração é de 60 minutos. Pode alterar os detalhes. ■ Faça duplo clique no espaço na parte superior da vista do calendário, onde os compromissos que se estendem por vários dias são mostrados. (Se estiver na vista do calendário semanal, faça duplo clique diretamente abaixo do dia em que pretende que o compromisso comece.) Por predefinição, o novo compromisso começa às 12 P.M. no dia em que clicou e a duração é de 1440 minutos (24 horas). Pode alterar os detalhes. ■ Na vista mensal do seu calendário ou de outro utilizador, faça duplo clique no espaço do dia. Por predefinição, o novo compromisso começa às 12 P.M. desse dia e a duração é de 60 minutos. Pode alterar os detalhes.

Funcionalidade do Calendário	Estilo clássico	Estilo moderno
Editar compromissos NOTA: Para mais informações sobre como reagendar um compromisso ao arrastá-lo e largá-lo numa vista de calendário, consulte Acerca de Arrastar e Largar Compromissos no Calendário (na página 213).	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, efetue um dos seguintes procedimentos: ■ Para abrir a página Edição de Compromissos, clique na ligação Editar no compromisso. ■ Para abrir a página Detalhe do Compromisso, clique na ligação do assunto no compromisso.	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, efetue um dos seguintes procedimentos: ■ Para abrir a página Edição de Compromissos, faça duplo clique no compromisso ou clique com o botão direito do rato no compromisso e, em seguida, selecione Editar. ■ Para abrir a página Detalhe do Compromisso, clique na ligação do assunto no compromisso. Na vista de calendário diário ou semanal, também pode alterar rapidamente a hora de início e de fim de um compromisso que não se expanda por vários dias ao clicar e arrastar o limite do compromisso, como se segue: ■ Para alterar a hora de início clique no limite superior do compromisso e arraste-o para um período de tempo. ■ Para alterar a hora de fim clique no limite inferior do compromisso e arraste-o para um período de tempo. NOTA: Quando arrasta o limite de um compromisso para um intervalo de tempo, o limite alinha-se sempre com o início ou o fim do intervalo de tempo de 30 minutos. Não pode arrastar o limite de um compromisso para um período dentro do intervalo de tempo. As novas horas de início e de fim devem permitir que o compromisso comece e termine no mesmo dia que o compromisso existente.
Gravar compromissos como ficheiros iCalendar	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, clique na ligação Gravar como iCalendar no compromisso.	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, clique com o botão direito do rato no compromisso e, em seguida, selecione Gravar como iCalendar.
Eliminar compromissos	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, clique na ligação do assunto no compromisso para abrir a página Detalhe do Compromisso e, em seguida, clique em Eliminar.	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, efetue um dos seguintes procedimentos: ■ Clique com o botão direito do rato no compromisso e, em seguida, selecione Eliminar. ■ Clique na ligação do assunto no compromisso para abrir a página Detalhe do Compromisso e, em seguida, clique em Eliminar.

SUGESTÃO: Em temas que têm o estilo moderno, os compromissos sobrepostos são mostrados lado a lado nas vistas de calendário diário e semanal. Se existirem vários compromissos num período de tempo, alguns dos compromissos podem não ser mostrados. Se existirem mais compromissos num período de tempo que os que podem ser mostrados na vista de calendário semanal, pode alterar para a vista de calendário diário para ver

compromissos adicionais. Se existirem mais compromissos num período de tempo que os que podem ser mostrados na vista de calendário diário, pode visualizar os compromissos numa lista. Para obter informações sobre a visualização de listas de compromissos, consulte [Trabalhar com Listas de Atividades \(na página 214\)](#).

Codificação por cores por tipo de compromisso

Dependendo de como o administrador configurar o tema que utiliza, as cores de fundo e de texto para alguns ou todos os compromissos da vista do calendário podem ser determinadas pelo tipo de compromisso. Se o seu administrador configurar a codificação por cores de um dos tipos de compromisso do seu tema, é apresentada uma chave para a codificação de cores no fundo das vistas do calendário com as cores de fundo atribuídas a esses tipos de compromissos. Se um tipo de compromisso não tiver cores customizadas atribuídas ao mesmo, os compromissos desse tipo são apresentados nas cores predefinidas do tema. As vistas de calendário mensal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo.

NOTA: A codificação por cores que é utilizada para o texto na secção Chamadas Planeadas das páginas Calendário não é determinada pela codificação de cores de tipos de compromisso. Para obter informações sobre a codificação de cores utilizada para chamadas planeadas, consulte [Calendário e Atividades \(na página 199\)](#).

Cor de fundo para períodos de tempo

As definições para os dias de trabalho e horas de expediente, bem como o tema que utilizar, determinam as cores de fundo para os períodos de tempo em algumas vistas de calendário, da seguinte forma: A definição da pré-visualização do registo pode ser especificada ao nível da empresa e ao nível do utilizador. Para mais informações, consulte [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário \(na página 203\)](#).

Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário

A predefinição dos dias de trabalho e horas de expediente para a sua empresa está especificada no perfil da empresa. Se pretender que o seu calendário mostre diferentes dias de trabalho e horas de expediente, pode selecionar os dias de trabalho e especificar as horas de expediente que pretende nas suas definições de calendário predefinido. Para mais informações, consulte Definir a Vista do Calendário Predefinido (consultar [Definir a Vista de Calendário Predefinido](#) na página 237).

No seu próprio calendário e nos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, na vista semanal, pode alternar entre a visualização da semana de calendário completa e a visualização apenas dos dias que são especificados como dias de trabalho. Se utilizar um tema clássico, pode utilizar as ligações Mostrar Semana Completa e Mostrar Semana de Trabalho para alternar entre as vistas. Se utilizar um tema moderno, pode utilizar as opções de menu Semana Completa e Semana de Trabalho para alternar entre as vistas.

Se utilizar um tema clássico, na vista diária, pode alternar entre a visualização do dia completo e a visualização apenas do horário de expediente.

As definições para os dias de trabalho e horas de expediente, bem como o tema que utilizar, determinam as cores de fundo para os períodos de tempo em algumas vistas de calendário, da seguinte forma:

- Para os temas modernos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, são utilizadas três cores de fundo diferentes, com uma cor para cada um dos seguintes itens:
 - As horas de expediente em dias de trabalho.
 - As horas fora do expediente, incluindo todas as horas nos dias que não são dias de trabalho.
 - As horas de expediente no dia atual.
- Para os temas clássicos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, as cores de fundo são as que se seguem:

- Na vista diária, são utilizadas duas cores de fundo diferentes, sendo utilizada uma cor para cada um dos seguintes:
 - As horas de expediente em dias de trabalho.
 - As horas fora do expediente, incluindo todas as horas nos dias que não são dias de trabalho.
- Na vista semanal, são utilizadas três cores de fundo diferentes, sendo utilizada uma cor para cada um dos seguintes:
 - Os dias de trabalho.
 - Os dias que não são dias de trabalho.
 - O dia atual.

NOTA: Os dias de trabalho e as horas de expediente são os mesmos nas vistas do seu próprio calendário e nas suas vistas dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo, mesmo que esses utilizadores especifiquem diferentes dias de trabalho e horas de expediente para as suas próprias vistas de calendário. Portanto, se seleccionar dias de trabalho que sejam diferentes das definições para toda a empresa, os dias de trabalho que seleccionar refletem-se nas vistas do seu próprio calendário e nas suas vistas dos calendários de outros utilizadores. Da mesma forma, se especificar horas de expediente que sejam diferentes das horas de expediente para toda a empresa no seu calendário, as horas de expediente por si especificadas refletem-se nas suas vistas do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores.

As definições para os dias de trabalho e horas de expediente não se refletem nas cores de fundo para os períodos de tempo e dias na vista mensal do seu calendário e nas suas vistas dos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo. Na vista mensal, apenas o dia atual é mostrado com uma cor de fundo diferente dos outros dias do mês.

Para obter mais informações sobre como o horário de expediente é apresentado nas vistas do calendário de grupo e do calendário customizado, consulte [Visualizar os Calendários de Outros Utilizadores \(na página 235\)](#).

Trabalhar com páginas Calendário

As páginas do calendário fornecem a área principal para gerir atividades. A página predefinida é Calendário diário, que contém uma secção Calendário diário, uma secção Vista do calendário, uma secção Tarefas abertas e uma secção Chamadas planeadas.

Para ver a secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função do utilizador deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário. A secção Chamadas planeadas lista até duas semanas de chamadas planeadas para o representante de vendas em ordem cronológica e apresenta as informações seguintes para cada chamada planeada: data de chamada e hora de início, hora do dia, assunto, contacto a visitar e outras informações da morada do contacto. O intervalo de duas semanas para as chamadas planeadas listadas inclui as chamadas planeadas para a semana anterior e as chamadas planeadas para a próxima semana.

A codificação por cores que é utilizada na secção Chamadas Planeadas nas páginas Calendário é determinada pelo tema que utiliza, da seguinte forma:

- As chamadas planeadas em atraso com uma data de início que se encontre no passado aparecem na cor que o administrador seleciona para o texto de alerta no tema.
- As chamadas planeadas futuras com uma data de início que se encontre no futuro aparecem na cor que o administrador seleciona para as ligações da página no tema.

Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planeada, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) a clientes (consultar [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) na página 220), [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#) e [Planeamento de chamadas em bloco \(na página 226\)](#).

Pode:

- Selecione a vista de calendário que pretende apresentar sempre que clicar no separador Calendário.
- Para os temas clássicos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, as cores de fundo são as que se seguem:
- Selecione o dia que deve ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário.
- Além disso, pode especificar um conjunto de dias de trabalho e horas de expediente que seja diferente da predefinição dos dias de trabalho e horas de expediente da sua empresa.
- Também pode escolher apresentar informações adicionais nos compromissos nas vistas de calendários.

Para obter informações sobre como configurar estas opções de calendário, consulte Configurar a Vista Calendário Predefinida (consultar [Definir a Vista de Calendário Predefinido](#) na página 237).

NOTA: Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário, as páginas Calendário poderão ter mais funcionalidades do que as listadas na página predefinida. Para mais informações sobre funcionalidades adicionais, consulte Página Definições do calendário (consultar [Página de Definições do Calendário](#) na página 237).

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir do Calendário diário ou Calendário semanal.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma tarefa	Clique em Novo na secção Atividades do Calendário. Na página Edição da tarefa, introduza as informações da tarefa e grave o registo.
Apagar uma tarefa	Clique na ligação para a tarefa que pretende apagar. Na página Detalhes da tarefa, clique em Apagar.
Crie um compromisso	Clique em Novo compromisso na barra de título Calendário. Na página Edição do compromisso, introduza as informações do compromisso e grave o registo.
Apagar um compromisso	Clique na ligação para o compromisso que pretende apagar. Na página Detalhes do compromisso, clique em Apagar.
Ir para um dia específico	Clique na ligação do dia na secção Vista do calendário. Em alternativa, pode clicar no ícone 1 acima dos compromissos e, em seguida, utilizar as setas no cabeçalho da secção Calendário Diário para se deslocar para o dia que pretende visualizar.
Ir para um mês específico	Clique nas setas, na secção Vista do calendário. Em alternativa, pode clicar no ícone 31 acima dos compromissos e, em seguida, utilizar as ligações ou setas no cabeçalho da vista de calendário mensal para ir para o mês que pretende visualizar.
Ocultar as secções Vista do Calendário e Tarefas Abertas	Clique no ícone da seta direita que aparece acima da barra de título do Calendário. Quando as secções Vista Calendário e Tarefas Abertas estão ocultas, a área de calendário expande para fornecer mais espaço para apresentar detalhes dos apontamentos no calendário. Esta funcionalidade é útil se pretender imprimir a página de calendário (através da ligação Versão para Impressão) sem que as secções Vista Calendário e Tarefas Abertas sejam apresentadas na página imprimida. Para mostrar novamente as secções Vista do Calendário e Tarefas Abertas, clique no ícone da seta esquerda.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	Depois de ocultar as secções Vista Calendário e Tarefas Abertas, estas permanecem ocultas até as mostrar novamente ou até terminar sessão de Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente. As secções Vista de Calendário e Tarefas Abertas estão disponíveis apenas na vista de calendário diária e vista semanal.
Marcar uma tarefa como concluída	Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Mostrar lista completa. Se uma lista de tarefas abertas não for apresentada por predefinição quando a página Lista de Atividades se abrir, selecione a lista de tarefas que pretende na lista pendente de listas. Na lista de tarefas, clique na ligação Assunto para a tarefa que pretende marcar como concluída. Na página Detalhes da tarefa, clique em Marcar como concluída.
Percorra o calendário dia a dia	Clique nas setas, na secção Calendário diário.
Volte a programar um compromisso através de arrastar e largar	Arraste o compromisso e largue-o num período de tempo ou dia diferente. Para mais informações, consulte Acerca de Arrastar e Largar Compromissos no Calendário (na página 213) .
Atualizar uma atividade	Clique na ligação para a atividade (compromisso, tarefa ou chamada planeada) que pretende atualizar. Na página Detalhes do compromisso, Detalhes da tarefa ou Detalhes da chamada edite os campos incorporados ou clique em Editar para abrir a página Editar compromisso, Editar tarefa ou Editar chamada. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte Atualizar detalhes do registo (na página 118). SUGESTÃO: Se utilizar um tema moderno, pode clicar com o botão direito do rato num compromisso na vista de calendário diário, semanal ou mensal e, em seguida, clique em Editar para atualizar o compromisso.
Ver uma lista de compromissos, tarefas (abertas, fechadas ou todas), atividades ou chamadas planeadas	Na secção da lista de atividades, clique na ligação Mostrar Lista Completa. Na página Lista de atividades, clique na lista pendente e altere a seleção.
Ver os compromissos do dia	Clique no ícone 1 do calendário.
Ver os detalhes de uma atividade	Clique na ligação para a atividade (compromisso, tarefa ou chamada planeada) que pretende ver.
Ver os compromissos do mês inteiro	Clique no ícone 31 do calendário.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver os compromissos da semana inteira	Clique no ícone 7 do calendário.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca dos Calendários e Estilos de Tema \(na página 199\)](#)
- [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário \(na página 203\)](#)

Gerir calendários e atividades

Para procedimentos passo a passo para a gestão de calendários e atividades, consulte o seguinte:

- [Ver atividades \(na página 208\)](#)
- [Criar atividades \(na página 210\)](#)
- [Atualizar atividades \(na página 212\)](#)
- [Retirar Utilizadores das Atividades \(na página 212\)](#)
- [Limitar os registos de atividade apresentados \(na página 219\)](#)
- [Marcar tarefas como concluídas \(na página 219\)](#)
- [Atribuir atividades a outro funcionário \(na página 220\)](#)
- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#)
- [Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos \(na página 241\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Ajustar respostas a mensagens \(na página 229\)](#)
- [Agendar compromissos com outros utilizadores \(na página 231\)](#)
- [Gravar Compromissos como Ficheiros iCalendar \(na página 233\)](#)
- [Planeamento de chamadas em bloco \(na página 226\)](#)
- [Utilizar scripts de avaliação de atividades \(na página 241\)](#)
- [Definir a Vista de Calendário Predefinido \(na página 237\)](#)
- [Rever planos de mensagens recomendados para atividades \(na página 660\)](#)
- [Criar Compromissos para Várias Contas \(na página 300\)](#)

Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário, também poderá executar os seguintes procedimentos:

- [Visualizar os calendários de outros utilizadores \(na página 235\)](#)
- [Partilhar o calendário \(consultar \[Partilhar o Seu Calendário\]\(#\) na página 237\)](#)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 240\)](#)

Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário e a empresa utilizar a opção de atribuição de grupos predefinida, também pode executar este procedimento: [Ver listas de tarefas de grupo \(na página 241\)](#).

Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Integração de Mapas, poderá também efetuar este procedimento, Efetuar Pesquisas por Proximidade (consultar [Efetuar Procuras por Proximidade](#) na página 391).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)

- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre calendários e atividades:

- [Acerca dos Calendários e Estilos de Tema \(na página 199\)](#)
- [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário \(na página 203\)](#)
- [Acerca de Lembretes de Atividade \(na página 211\)](#)

Ver atividades

O Oracle CRM On Demand mantém as atividades do utilizador destacadas mostrando-as em várias páginas:

- **A minha página principal**
A minha página principal contém listas individuais para os compromissos e tarefas, ordenados por data.
- **Calendário**
As páginas Calendário mostram os compromissos tal como apareceriam numa agenda, aberta no plano de hoje. Pode rever outros dias utilizando os calendários mensais à direita ou clicando nos ícones 1, 7 e 31 por cima dos compromissos para visualizar a vista do calendário pretendida.
Para os temas clássicos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, as cores de fundo são as que se seguem: As páginas Calendário diário e Calendário semanal também mostram uma lista até 10 tarefas para os 30 dias seguintes (Data limite <= Hoje + 30), ordenada pela data limite, por predefinição.
NOTA: Pode seleccionar uma lista diferente para ser apresentada ou o seu administrador pode seleccionar uma lista diferente para a sua função de utilizador. Para obter mais informações, consulte [Configurar o Seu Calendário](#) (consultar [Configurar o calendário na página 817](#)).
- **Página de detalhes para tipos de registo, tais como Contas, Contactos, etc.**
As páginas Detalhes podem conter secções de informações relacionadas que mostram as atividades ligadas a um registo específico. A tabela seguinte descreve as secções de informações relacionadas que poderão ser visualizadas para as atividades numa página Detalhes do registo. Em todos os casos, o utilizador só visualiza os registos para os quais tem visibilidade.

Lista	Registos apresentados
Atividades	■ As tarefas ligadas em que a data de conclusão está em branco. ■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são posteriores à data e hora atuais. ■ As tarefas ligadas em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais. ■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.

Lista	Registos apresentados
Atividades concluídas	■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais. ■ As tarefas ligadas em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.
Compromissos abertos	Os compromissos ligados em que o valor do campo Data de conclusão não está no passado. NOTA: Se o campo Data de conclusão não for preenchido pelo utilizador que cria o compromisso, é automaticamente preenchido com o mesmo valor que o campo Hora de fim do compromisso. Quando a data de conclusão de um compromisso é atingida, o compromisso é removido da lista Compromissos abertos e passa a integrar a lista Atividades concluídas. As informações nas secções de informações relacionadas com Compromissos abertos e Atividades concluídas da página Detalhes do registo principal são atualizadas quando a página é atualizada. Os registos na lista Compromissos abertos são ordenados pela data e hora no campo Hora de início, com o compromisso que tem a data e hora de início mais antiga aparecendo em primeiro lugar na lista.
Tarefas abertas	As tarefas ligadas que não têm um valor no campo Data de Conclusão ou um estado Concluído, desde que a sua empresa utilize o conjunto de valores predefinido para o campo Estado. NOTA: Quando uma tarefa está marcada como concluída, o campo Data de conclusão é automaticamente preenchido com a data e hora no fuso horário do utilizador que marca a tarefa como concluída. Os utilizadores podem também preencher manualmente o campo Data de conclusão numa tarefa. Quando o campo Data de conclusão numa tarefa é preenchido, a tarefa é removida a partir da lista Tarefas abertas e é incluída na lista Atividades concluídas. As informações nas secções de informações relacionadas com Tarefas abertas e Atividades concluídas da página Detalhes do registo principal são atualizadas quando a página é atualizada. Os registos na lista Tarefas abertas são ordenados pelo campo Data limite, com a tarefa que tem a data limite mais antiga aparecendo em primeiro lugar na lista.

Lista	Registos apresentados
Atividades abertas	Uma combinação das listas Compromissos abertos e Tarefas abertas. NOTA: Os registos na lista Atividades abertas são ordenados pelo campo Data de conclusão. Os registos em que o campo Data de conclusão estiver em branco aparecem na parte inferior da lista Atividades abertas. Por conseguinte, as tarefas abertas aparecem na parte inferior da lista Atividades abertas, depois de todos os compromissos abertos. Se não pretender que as tarefas abertas e os compromissos abertos numa página Detalhes do registo apareçam nesta ordem, recomenda-se que o administrador da empresa adicione as secções de informações relacionadas com Tarefas abertas e Compromissos abertos à página Detalhes do registo em vez da secção de informações relacionadas com Atividades abertas.

Acerca da Gestão de Tarefas

Uma forma de gerir tarefas é atribuir-lhes uma prioridade por importância ou urgência. O utilizador atribui uma prioridade a uma tarefa através da atribuição de um nível como, por exemplo, 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa. O nível de prioridade de uma tarefa é alterado na página Editar tarefa. A prioridade predefinida de uma tarefa é 3-Baixa.

SUGESTÃO: As tarefas aparecem a vermelho na secção Tarefas abertas de A minha página principal; a página Calendário diário e a página Calendário semanal são anteriores à respetiva data limite. As tarefas que são anteriores não aparecem a vermelho nas outras páginas, tal como a página de lista que é aberta quando clica em [Mostrar lista completa na secção Tarefas abertas de A minha página principal](#).

NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

Para obter informações sobre o separador Lista de tarefas de grupo, disponível para empresas que utilizam a funcionalidade Grupo, consulte [Ver listas de tarefas de grupo \(na página 241\)](#).

Criar atividades

Crie sempre uma atividade (tarefa ou compromisso) através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir de diferentes áreas dentro da aplicação, dependendo daquilo em que está a trabalhar e do que precisa de fazer.

Esta secção descreve um método para criar uma atividade, o que lhe permite adicionar o registo enquanto continua com o seu trabalho na principal área da aplicação. Para obter uma descrição de todos os métodos, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#).

Para criar uma atividade utilizando a secção Criar da barra de ação

1 Na secção Criar da barra de ação, clique em Compromisso ou Tarefa.

2 No formulário, introduza as informações da atividade.

Para mais informações sobre os campos em registos da atividade, consulte Campos de atividade (consultar [Campos da atividade](#) na página 243).

3 Grave o registo.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da atividade \(na página 243\)](#)
- [Trabalhar com páginas Calendário \(na página 204\)](#)
- [Acerca de Lembretes de Atividade \(na página 211\)](#)
- [Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes \(na página 827\)](#)

Acerca de Lembretes de Atividade

Se um lembrete for configurado para uma atividade, no momento especificado para o lembrete, serão enviados lembretes para o proprietário da atividade e para cada utilizador na lista de utilizadores da atividade, se a definição do campo Notificação da Atividade no registo do utilizador e ao nível da empresa permitir que sejam enviados lembretes de atividade ao utilizador.

NOTA: Se o campo Delegado Por for preenchido numa atividade e se for configurado um lembrete para a atividade, os lembretes serão enviados ao utilizador especificado no campo Delegado Por, além do responsável pela atividade e dos outros utilizadores da atividade. Se criar uma atividade para outro utilizador ou se o campo Delegado Por numa atividade existente estiver em branco quando atribuir a atividade a outro proprietário, o nome de utilizador aparece automaticamente no campo Delegado Por após a gravação da atividade. Se não pretender receber os lembretes para essa atividade, deve apagar o seu nome do campo Delegado Por.

Os lembretes podem ser enviados como correio eletrónico ou apresentados numa janela sobreposta, ou ambos, consoante o valor selecionado no campo Notificação da Atividade. Para obter informações sobre o campo Notificação da Atividade, consulte Configurar a Vista de Calendário Predefinido (consultar [Definir a Vista de Calendário Predefinido](#) na página 237).

Acerca de Lembretes por Correio Eletrónico

Os lembretes por correio eletrónico são enviados na língua do utilizador. O assunto da atividade é apresentado na linha do assunto da mensagem de correio eletrónico. Num lembrete por correio eletrónico relativo a um compromisso, a mensagem inclui informações sobre os campos Assunto, Hora de Início, Estado e Descrição do compromisso. Também inclui os nomes dos contactos que estão ligados ao compromisso, o nome da conta que está ligado ao compromisso, se existir um, e uma ligação para a página Detalhe do compromisso no Oracle CRM On Demand.

Num lembrete por correio eletrónico relativo a uma tarefa, a mensagem inclui informações sobre os campos Assunto, Data Limite, Prioridade, Estado e Descrição da tarefa. A mensagem de correio eletrónico também inclui uma ligação para a página Detalhe da tarefa no Oracle CRM On Demand.

Acerca de Lembretes de Janela Sobreposta

Os lembretes de janela sobreposta são apresentados na janela sobreposta Lembrete de Atividade que é aberta quando um lembrete está eminente. Num lembrete de janela sobreposta de um compromisso, a data e hora de início, e o assunto, são apresentados. Num lembrete de janela sobreposta de uma tarefa, são apresentados o ícone que indica a prioridade da tarefa (se aplicável), a data limite e o assunto. Se estiverem eminentes vários lembretes, estes são ordenados por data e hora, sendo colocada a primeira atividade eminente no topo da lista.

A primeira vez que a janela sobreposta Lembrete de Atividade é aberta depois do utilizador iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, esta apresenta os lembretes que se tornaram eminentes desde que terminou a última sessão no Oracle CRM On Demand. Se forem apresentadas janelas de alerta quando iniciar sessão, o utilizador deve fechar as janelas de alerta para poder interagir com a janela sobreposta Lembrete de Atividade.

Na janela sobreposta Lembrete de Atividade, pode efetuar o seguinte:

- Utilize a funcionalidade Suspende para diferir um lembrete para um período especificado. O lembrete aparece novamente após o período especificado.
- Visualize os detalhes do registo ao clicar na ligação no assunto do lembrete.
- Desative todos os lembretes. Ao clicar em Desativar Todos, todos os lembretes são retirados da janela sobreposta Lembrete de Atividade e a janela fecha. Os lembretes não são apresentados novamente.

NOTA: Oracle CRM On Demand obtém os detalhes das atividades em que estão eminentes lembretes a cada 30 minutos e armazena essas informações. Se reagendar uma atividade nos 30 minutos anteriores ao lembrete dessa atividade se tornar eminente, o lembrete pode ser apresentado com base no agendamento original da atividade.

Atualizar atividades

Pode atualizar as informações no registo da atividade, incluindo alterar o estado do registo para concluído, caso tenha acesso de edição ao registo.

NOTA: Os utilizadores com o privilégio Ver atividades privadas e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função de utilizador podem ver todas as atividades marcadas como privadas, independentemente do proprietário da atividade. O privilégio Ver atividades privadas não permite que um utilizador atualize ou elimine uma atividade marcada como privada e que pertence a outro utilizador. Os utilizadores com o privilégio Eliminar qualquer atividade e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função podem eliminar atividades das quais não são proprietários ou atividades que estão marcadas como privadas. Normalmente, os privilégios Eliminar qualquer atividade e Ver atividades privadas são atribuídos apenas a administradores da empresa.

Para atualizar informações da atividade

- 1 Seleccione a tarefa ou compromisso.
Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do compromisso ou Detalhes da tarefa, edite os campos incorporados ou clique em Editar para abrir a página Editar compromisso ou Editar tarefa. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

Retirar Utilizadores das Atividades

Para retirar utilizadores de uma atividade, pelo menos uma das seguintes condições deve ser verdadeira:

- É o proprietário da atividade.
- O seu nome aparece no campo Delegado Por da atividade.

Caso contrário, as ligações Retirar não estão disponíveis na secção Utilizadores da página Detalhe do Compromisso ou da página Detalhe da Tarefa e não pode retirar utilizadores da atividade. Pode atualizar manualmente o campo Delegado Por da atividade de forma a que mostre o seu nome. Em seguida, após renovar a página Detalhe da atividade, uma ligação Retirar fica disponível para cada um dos utilizadores exceto o proprietário da atividade. Para mais informações sobre o campo Delegado Por, consulte Campos de Atividade (consultar [Campos da atividade](#) na página 243).

Para retirar um utilizador de uma atividade

- 1 Na página Detalhe do Compromisso ou na página Detalhe da Tarefa, desloque-se para a secção Utilizadores.
- 2 Se o utilizador que pretende retirar não aparecer na lista, clique em Mostrar Lista Completa para expandir a lista.
- 3 Encontre o utilizador que pretende retirar, clique na ligação Retirar para aquele utilizador e, em seguida, confirme que pretende retirar o utilizador.

NOTA: As ligações Retirar também estão disponíveis na janela de associação múltipla que se abre quando clica em Acrescentar na secção Utilizadores da página, se for o proprietário da atividade ou o seu nome aparecer no campo Delegado Por da atividade.

Acerca de Arrastar e Largar Compromissos no Calendário

Se dispõe dos níveis de acesso necessários que lhe permitem editar um compromisso, pode reagendar o compromisso arrastando-o e largando-o numa vista de calendário. Por exemplo, quando estiver a trabalhar na vista de calendário diária, pode arrastar um compromisso para um intervalo de tempo diferente no mesmo dia. Quando estiver a trabalhar na vista de calendário semanal, pode arrastar um compromisso para um dia diferente da semana que esteja a visualizar nesse momento.

O comportamento dos compromissos que não se estende por vários dias ocorre da seguinte forma:

- **Vista do calendário diário.** Pode arrastar um compromisso e largá-lo num período de tempo diferente dentro do mesmo dia. Quando larga o compromisso no novo intervalo de tempo, a data de início do compromisso é atualizada na data de início do novo intervalo. Por exemplo, se arrastar um compromisso que devia começar às 9h15 para o intervalo de tempo que começa às 10h30, a hora de início do compromisso é atualizada para as 10h30. A hora de fim do compromisso é automaticamente atualizada para o valor adequado, dependendo da hora de início do intervalo em que larga o compromisso e a duração do mesmo. Por exemplo, se arrastar um compromisso de 60 minutos e o largar no intervalo de tempo que começa às 10h30, a hora de fim do compromisso é atualizada para as 11h30. A duração do compromisso permanece a mesma após o mover. O novo intervalo de tempo deve permitir que o compromisso comece e termine no mesmo dia. Por exemplo, não pode arrastar um compromisso de 60 minutos e largá-lo no intervalo de tempo que começa às 23h30, porque a hora de fim do compromisso não seria no mesmo dia que a hora de início.

NOTA: Se utilizar um estilo de tema clássico, é apresentada uma linha vermelha ao largar um compromisso na vista diária. A linha vermelha indica se o período de tempo começa à hora ou à meia hora.

- **Vista do calendário semanal.** Pode arrastar um compromisso e largá-lo num dia diferente dentro da mesma semana. A duração do compromisso não é alterada. Se utilizar um estilo de tema clássico, não pode alterar a hora do dia do compromisso ao arrastar e largar o compromisso dentro da vista de calendário semanal. A data do compromisso é atualizada quando largar o compromisso num dia diferente, mas a hora do compromisso não é alterada.

No entanto, se utilizar um estilo de tema moderno, pode alterar a hora de um compromisso ao arrastar e largar o compromisso num intervalo de tempo específico de um dia na vista de calendário semanal. A hora e data de início, e a hora de fim e data do compromisso são atualizadas correspondentemente. A nova hora do dia deve permitir que o compromisso comece e termine no mesmo dia. Se existirem mais compromissos num período de tempo que pode ser mostrado na vista de calendário semanal, é possível que não visualize o compromisso depois de o mover. Pode alterar a vista de calendário diária para ver mais compromissos.

- **Vista do calendário mensal.** Pode arrastar um compromisso e largá-lo num dia diferente dentro do mesmo mês. A hora do dia e a duração do compromisso não são alteradas. Se pretender alterar a hora ou a duração de um compromisso, edite o mesmo. Se existirem mais compromissos num período de tempo que pode ser mostrado na vista de calendário semanal, é possível que não visualize o compromisso depois de o mover. Pode alterar a vista de calendário diária ou semanal para ver mais compromissos.

NOTA: Se pretender alterar a duração de um compromisso e utilizar um tema clássico, deve editar o compromisso. No entanto, se utilizar um tema moderno, pode alterar rapidamente a hora de início ou de fim de um compromisso na vista de calendário diária ou semanal, ao clicar e arrastar o limite do compromisso. Para

obter mais informações sobre como editar compromissos em temas modernos, consulte [Acerca de Calendários e Estilos de Temas](#). Para alterar a duração de um compromisso na vista de calendário mensal, deve editar o compromisso.

O comportamento dos compromissos que se estende por vários dias ocorre da seguinte forma:

- **Vista do calendário diário.** Não pode arrastar um compromisso que se estende por vários dias para um dia ou hora diferente quando utilizar a vista de calendário diária.
- **Vista do calendário semanal.** Dentro da secção que apresenta os compromissos que se estende por vários dias, pode arrastar um compromisso e largá-lo num dia diferente dentro da semana que está a ser apresentada, mesmo que o compromisso termine numa semana diferente. O dia em que larga o compromisso é o novo dia de início do compromisso. Por exemplo, se arrastar um compromisso com início às 10h30 de 21 de março, segunda-feira, e fim às 22h30 de 23 de março, quarta-feira, e largá-lo para o dia 22 de março, terça-feira, os detalhes do compromisso alteram-se de forma a que o compromisso inicie às 10h30 de 22 de março e termine às 22h30 de 24 de março. Se pretender alterar a hora do dia em que o compromisso inicia ou a duração do compromisso, edite o mesmo.
- **Vista do calendário mensal.** Pode arrastar um compromisso que se estende por vários dias e largá-lo num dia diferente dentro do mês que está a ser apresentado, mesmo que o compromisso termine num mês diferente. O dia em que larga o compromisso é o novo dia de início do compromisso. Por exemplo, se arrastar um compromisso com início às 10h30 de 24 de março e fim às 22h30 de 29 de março e largá-lo no dia 31 de março, os detalhes do compromisso alteram-se de forma a que o compromisso inicie às 10h30 de 31 de março e termine às 22h30 de 5 de abril. Se pretender alterar a hora do dia em que o compromisso inicia ou a duração do compromisso, edite o mesmo.

Trabalhar com listas de atividades

Pode abrir a página Lista de Atividades numa página Detalhe de registo ou da secção da lista de atividades nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo (vistas diária e semanal do calendário de utilizador) nas páginas do Calendário. A lista de registos que é mostrada quando abre a página Lista de atividades depende da forma como acede à página.

O que é mostrado quando abre a página Lista de atividades a partir de uma página Detalhes do registo

Quando abre a página Lista de atividades clicando na ligação Mostrar lista completa numa lista de registos de atividades numa página Detalhes do registo, a página Lista de atividades mostra as atividades ligadas ao registo. A lista pode incluir atividades abertas, atividades concluídas ou uma combinação das duas, como apresentado na tabela seguinte. Em todos os casos, o utilizador só visualiza os registos para os quais tem visibilidade.

Lista	Registos apresentados
Atividades	■ As tarefas ligadas em que a data de conclusão está em branco. ■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são posteriores à data e hora atuais. ■ As tarefas ligadas em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais. ■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.
Atividades concluídas	■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais. ■ As tarefas ligadas em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.
Compromissos abertos	Os compromissos ligados em que o valor do campo Data de conclusão não está no passado.

Lista	Registos apresentados
	NOTA: Se o campo Data de conclusão não for preenchido pelo utilizador que cria o compromisso, é automaticamente preenchido com o mesmo valor que o campo Hora de fim do compromisso. Quando a data de conclusão de um compromisso é atingida, o compromisso é removido da lista Compromissos abertos e passa a integrar a lista Atividades concluídas. As informações nas secções de informações relacionadas com Compromissos abertos e Atividades concluídas da página Detalhes do registo principal são atualizadas quando a página é atualizada. Os registos na lista Compromissos abertos são ordenados pela data e hora no campo Hora de início, com o compromisso que tem a data e hora de início mais antiga aparecendo em primeiro lugar na lista.
Tarefas abertas	As tarefas ligadas que não têm um valor no campo Data de Conclusão ou um estado Concluído, desde que a sua empresa utilize o conjunto de valores predefinido para o campo Estado. NOTA: Quando uma tarefa está marcada como concluída, o campo Data de conclusão é automaticamente preenchido com a data e hora no fuso horário do utilizador que marca a tarefa como concluída. Os utilizadores podem também preencher manualmente o campo Data de conclusão numa tarefa. Quando o campo Data de conclusão numa tarefa é preenchido, a tarefa é removida a partir da lista Tarefas abertas e é incluída na lista Atividades concluídas. As informações nas secções de informações relacionadas com Tarefas abertas e Atividades concluídas da página Detalhes do registo principal são atualizadas quando a página é atualizada. Os registos na lista Tarefas abertas são ordenados pelo campo Data limite, com a tarefa que tem a data limite mais antiga aparecendo em primeiro lugar na lista.
Atividades abertas	Uma combinação das listas Compromissos abertos e Tarefas abertas. NOTA: Os registos na lista Atividades abertas são ordenados pelo campo Data de conclusão. Os registos em que o campo Data de conclusão estiver em branco aparecem na parte inferior da lista Atividades abertas. Por conseguinte, as tarefas abertas aparecem na parte inferior da lista Atividades abertas, depois de todos os compromissos abertos. Se não pretender que as tarefas abertas e os compromissos abertos numa página Detalhes do registo apareçam nesta ordem, recomenda-se que o administrador da empresa adicione as secções de informações relacionadas com Tarefas abertas e Compromissos abertos à página Detalhes do registo em vez da secção de informações relacionadas com Atividades abertas.

O que é mostrado quando abre a página Lista de atividades a partir de uma página Calendário

Quando abre a página Lista de Atividades clicando na ligação Mostrar Lista Completa na lista Tarefas Abertas na vista diária e semanal do calendário de utilizador, a lista mostra todas as atividades abertas atribuídas a si.

NOTA: Na aplicação standard, a lista Tarefas Abertas são apresentadas na secção da lista de atividades das vistas diária e semanal do calendário de utilizador. No entanto, pode selecionar uma lista diferente para ser apresentada ou o seu administrador pode selecionar uma lista diferente para a sua função de utilizador. Se uma lista diferente for apresentada na vista do calendário, quando clicar na ligação Mostrar Lista Completa, essa lista abre-se na página Lista de Atividades. Para obter informações sobre como selecionar uma lista diferente a apresentar nas vistas diária e semanal do calendário de utilizador, consulte Configurar o Seu Calendário (consultar [Configurar o calendário](#) na página 817).

Estão disponíveis para o utilizador outras listas na página Listas de atividades. O conjunto de listas que está disponível pode incluir ambas as listas padrão distribuídas com o Oracle CRM On Demand e listas personalizadas para a empresa. A visibilidade dos registos é determinada da seguinte forma:

- Para todas as listas, exceto as listas de atividades delegadas, a visibilidade do utilizador para os registos está limitada às atividades em que o nome do utilizador aparece no campo Proprietário ou na lista de utilizadores, a menos que tenha na função o privilégio Ver atividades privadas ou o privilégio Eliminar qualquer atividade.
- Para listas de atividades delegadas, a visibilidade para os registos é limitada àquelas atividades em que o nome aparece no campo Delegado por.
- Para todas as listas, o filtro aplicado à lista determina que registos são apresentados na lista.

NOTA: Se o administrador da empresa o adicionar a um grupo, aparecerá um separador Tarefas de grupo nas páginas do calendário.

Acerca do acesso a Atividades privadas na página Lista de atividades

Se tiver o privilégio Ver atividades privadas e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função de utilizador, pode ver todas as atividades marcadas como privadas, independentemente do proprietário da atividade. O privilégio Ver atividades privadas não permite que o utilizador atualize ou elimine uma atividade marcada como privada e que pertence a outro utilizador.

Se tiver o privilégio Eliminar qualquer atividade e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função de utilizador, pode eliminar atividades das quais não é proprietário ou atividades que estão marcadas como privadas. Normalmente, os privilégios Eliminar qualquer atividade e Ver atividades privadas são atribuídos apenas a administradores da empresa.

O que pode fazer a partir da página Lista de atividades

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Lista de atividades.

NOTA: Se aceder à página Lista de atividades a partir de uma página Detalhes do registo, algumas destas funcionalidades poderão não estar disponíveis.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar atividades a livros ou remover atividades de livros	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Atribuição de livros em lote. Conclua os passos descritos em Atribuir registos a livros (na página 1554) .
Criar uma nova lista de atividades	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (na página 134) .

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma tarefa	Na barra de título Lista de atividades, clique em Nova tarefa. Na página Editar tarefa, introduza as informações necessárias e grave o registo.
Crie um compromisso	Na barra de título Lista de atividades, clique em Novo compromisso. Na página Editar compromisso, introduza as informações necessárias e grave o registo.
Eliminar todos os registos da lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Eliminação em lote. Conclua os passos descritos em Eliminar e restaurar registos (na página 181) .
Exportar a lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Exportar lista. Efetue os passos descritos em Exportar registos em listas (na página 149) .
Localizar uma atividade (tarefa ou compromisso)	Clique no cabeçalho de coluna Assunto para ordenar os dados. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para atividades que comecem por números, clique em 0-9.
Gerir todas as listas de atividades	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na Página Gerir listas (na página 145) .
Refinar os critérios de pesquisa para lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Refinar lista. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (na página 134) .
Restaurar uma lista de registos apagada	Na barra de título Lista de Atividades, clique em Menu e selecione Restauro em Lote. Para mais informações sobre o restauro de listas de registos apagadas, consulte Apagar e Restaurar Registos (consultar Eliminar e restaurar registos na página 181).
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Atualizar um grupo de registos de atividade de uma só vez	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Atualização em bloco. Conclua os passos descritos em Atualizar grupos de registos (na página 156) .
Atualizar uma atividade	Edite os campos incorporados na página Lista de atividades ou selecione a atividade para abrir a página Detalhes. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte Atualizar detalhes do registo (na página 118) .
Ver um subconjunto de atividades (tarefas ou compromissos)	Na barra de título Lista de atividades, clique na lista pendente e altere a seleção (Tarefas concluídas, Tarefas abertas, As minhas tarefas ou Os meus compromissos).

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver todas as atividades (tarefas e compromissos)	Na barra de título Lista de atividades, clique na lista pendente e selecione Todas as atividades.

Listas de atividades padrão

A seguinte tabela descreve as listas padrão.

Lista de atividades	Filtros
Tarefas concluídas	Tarefas que tenham uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Concluídas	As tarefas que têm o nome do utilizador no campo Delegado por e que têm uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Abertas	As tarefas que têm o nome do utilizador no campo Delegado por e que têm uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro
Tarefas delegadas - Em atraso	As tarefas que têm o nome do utilizador no campo Delegado por e que estão em atraso
As minhas atividades	Todas as atividades, incluindo tarefas e compromissos
Os meus compromissos	Todos os compromissos
As minhas chamadas diárias	Chamadas de referência, chamadas de revisão ou chamadas de aniversário a efetuar hoje
As minhas tarefas abertas	As tarefas do utilizador em que a caixa de verificação Concluída não estiver selecionada e que estão atrasadas para conclusão nos 90 dias seguintes
As minhas tarefas	Todas as tarefas
As minhas chamadas semanais	Chamadas de referência, chamadas de revisão ou chamadas de aniversário a efetuar esta semana
Atividades abertas	Lista combinada de: ■ Tarefas atribuídas ao utilizador que tenham uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro ■ Compromissos futuros que lhe tenham sido atribuídos
Tarefas abertas	As tarefas em que a caixa de verificação Concluída não estiver selecionada e que estão atrasadas para conclusão nos 90 dias seguintes

Lista de atividades	Filtros
Chamadas planeadas	As chamadas planeadas NOTA: Esta lista é específica do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Limitar os registos de atividade apresentados

Pode limitar as atividades visualizadas selecionando uma lista filtrada. Uma lista filtrada mostra as atividades que cumprem os critérios gravados na lista.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Antes de começar. Quando cria uma lista, tem de introduzir os campos e os valores dos critérios configurados. Poderá ir para a página Editar tarefa ou Editar compromisso e anotar os valores e os nomes dos campos exatos, à medida que são utilizados na aplicação. Caso contrário, a lista filtrada poderá não escolher os registos corretos. Em alternativa, pode imprimir a página Detalhes do registo para capturar os nomes exatos dos campos; no entanto, a impressão não captura todos os valores de campos disponíveis para listas pendentes.

Para abrir uma lista filtrada para atividades

- 1 Clique no separador Calendário.
- 2 Na página Calendário, na secção da lista de atividades, clique em Mostrar Lista Completa.

NOTA: A secção da lista de atividades está disponível na vista diária e semanal do seu próprio calendário e nos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo.

- 3 Na página Lista de atividades, altere a seleção na lista pendente.

Para criar uma lista filtrada para atividades

- 1 Clique no separador Calendário.
- 2 Na página Calendário, na secção da lista de atividades, clique em Mostrar Lista Completa.
- 3 Na página Listas de atividade, clique em Menu e selecione Gerir listas.
- 4 Na página Gerir listas, clique no botão Nova lista.
- 5 Efetue os passos descritos em [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Marcar tarefas como concluídas

Pode marcar tarefas como concluídas. Uma tarefa concluída permanece em determinadas listas, tais como Todas as atividades ou As minhas atividades. No entanto, as tarefas concluídas não permanecem em A minha página principal.

Se uma tarefa marcada como concluída estiver ligada a um registo, a tarefa é movida da lista de atividades ou tarefas abertas para a lista de atividades concluídas na página Detalhes desse registo.

Para marcar uma tarefa como concluída

- 1 Selecione a tarefa.
Para obter instruções sobre como selecionar tarefas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da tarefa, clique no botão Marcar como concluída.

Após marcar uma tarefa como concluída, o Oracle CRM On Demand define o campo Estado na tarefa como Concluído, desde que a sua empresa utilize o conjunto de valores predefinido para o campo Estado.

Atribuir atividades a outro funcionário

Pode atribuir uma atividade a outro funcionário se tiver acesso de edição ao registo. Geralmente, pode editar um registo se for o proprietário do mesmo ou se o proprietário reportar a si. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir o acesso de um utilizador.

Depois de atribuir uma atividade a outro funcionário, a atividade aparece automaticamente na nova lista do utilizador As minhas atividades ou As minhas tarefas. A atividade atribuída também mantém todas as associações anteriores da atividade. Se o campo Delegado por estiver em branco quando atribuir a atividade a outro proprietário, o nome de utilizador aparece automaticamente no campo Delegado por após a reatribuição da atividade. No entanto, se o campo Delegado por já estiver preenchido com o nome de um utilizador, o campo não será atualizado automaticamente quando reatribuir a atividade. Se for necessário, pode atualizar manualmente o campo de modo a que mostre o nome do utilizador ou o nome de qualquer outro utilizador. É possível utilizar as listas de tarefas delegadas para controlar as tarefas que não foram atribuídas ao utilizador mas têm o nome do utilizador no campo Delegado por. As listas de tarefas delegadas estão disponíveis na lista de escolha das listas na página Listas de atividades.

Para atribuir uma atividade a outro funcionário

- 1 Selecione a atividade.
Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe do compromisso ou Detalhe da tarefa, coloque o cursor no campo Proprietário e clique no ícone Pesquisar.
- 3 Na janela de pesquisa, clique na ligação Selecionar junto ao nome do novo proprietário.
O nome do novo proprietário aparece no campo Proprietário na página Detalhe do compromisso ou Detalhe da tarefa.

Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para além disso, as informações neste tópico pressupõem que a sua empresa utiliza o conjunto de valores predefinido para o campo de lista de escolha Estado. No entanto, se o seu administrador alterar o conjunto de valores padrão no campo de lista de escolha Estado, o processamento da atividade no Oracle CRM On Demand poderá não funcionar conforme descrito neste tópico.

Pode efetuar o seguinte na página Detalhe da chamada:

- Controlar visitas (chamadas de vendas) a clientes, registando informações como os produtos discutidos, as amostras, os itens promocionais ou educacionais deixados, as soluções discutidas e os contactos relacionados. Pode controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes através de uma das seguintes formas:
 - Através da adição de informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais para a chamada principal.
 - Através da adição de convidados à chamada principal e, em seguida, do controlo de informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais para cada registo de convidado individual.

NOTA: Um *convidado* é um indivíduo que está presente numa reunião ou chamada telefónica.

Se utilizar convidados para controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes, tenha em atenção o seguinte:

- Todos os convidados irão herdar todas as informações do produto detalhado registradas na chamada principal.
- As informações dos convidados não terão impacto nas informações do contacto principal na chamada principal.
- Grave as informações como um modelo, designado por *Chamada inteligente*. O modelo Chamada inteligente é útil nas visitas prestadas a vários clientes com o mesmo fim, tal como a inscrição de investigadores clínicos. Pode manter o modelo privado ou disponibilizá-lo para utilização de terceiros (público). Quando aplica o modelo Chamada inteligente a uma nova chamada, o novo registo é preenchido automaticamente com a maior parte das informações da chamada inteligente, incluindo informações sobre os produtos detalhados, os itens promocionais entregues e as amostras entregues relacionadas com a chamada. No entanto, outros campos, como Número de lotes para as amostras entregues, não são gravados como parte do modelo.

Depois de aplicar o modelo de chamada inteligente a uma chamada, poderá atualizar os restantes campos para controlar os detalhes da visita.

Se o administrador da empresa tiver incluído o campo Data da última chamada na página Editar conta ou Editar contacto, esse campo será automaticamente atualizado na conta ligada e em todos os contactos ligados. A atualização ocorre sempre que alterar o estado do registo da chamada para Concluído e gravar o registo. O campo reflete a hora de início e a data da chamada.

NOTA: O Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales pode coexistir com a configuração Chamada Inteligente no Oracle CRM On Demand mas não suporta nem responde a Chamadas Inteligentes.

Para mais informações sobre chamadas inteligentes, consulte [Gerir chamadas inteligentes \(na página 2012\)](#).

- Envie as informações da chamada para utilização no processo de reconciliação para períodos do inventário. O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition executa o seguinte procedimento após as informações de detalhe da chamada serem submetidas:
 - Define o estado da Atividade da chamada para Enviado.
 - Bloqueia quaisquer registos de Detalhes da chamada com um estado definido para Enviado para evitar quaisquer alterações ou eliminações desses registos. Para obter informações sobre o bloqueio de registos para registos da atividade da chamada, consulte Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
 - Cria uma transação de desembolso que é utilizada no processo de reconciliação do Período do inventário. Para obter mais informações, consulte [Reconciliar um período do inventário \(na página 579\)](#), [Processo de reconciliação do inventário \(na página 583\)](#), [Visualizar transações de desembolso \(na página 596\)](#).

NOTA: Se o registo da chamada não contiver uma licença do estado do contacto válida ou um registo da assinatura associado e as verificações da validação para estas condições tiverem sido configuradas pelo administrador na página Preferências Relacionadas com Ciências Vivas, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro e impedirá a submissão da chamada. Para obter informações sobre as preferências relevantes, consulte as informações em Ativar Validação da Licença do Estado do Contacto e Ativar Validação da Assinatura em [Definir Preferências Relacionadas com Ciências Vivas \(na página 2016\)](#).

Limitações ao alterar os contactos principais utilizados em chamadas do contacto

Se tiver gravado uma chamada do contacto e, em seguida, alterar o contacto principal utilizado na chamada, ocorre o seguinte:

- A chamada é listada sob o contacto principal original e o novo contacto principal.
- A chamada utiliza o novo contacto principal em ambos os locais.
- A linha de assunto permanece igual em ambas as chamadas.

O exemplo seguinte explica o resultado da alteração do contacto principal:

- 1 Cria dois contactos: José e Júlia.

- 2 Cria uma chamada do contacto para o contacto José, Chamar_José.
O contacto principal é definido como José nesta chamada.
- 3 Altera o contacto principal na chamada Chamar_José para Júlia.
O Oracle CRM On Demand cria automaticamente uma segunda chamada sob o contacto Júlia mas utiliza o assunto original (Chamar_José). A chamada Chamar_José está agora listada sob ambos os contactos: José e Júlia. Se necessário, pode alterar a linha de assunto da chamada listada sob Júlia para algo mais adequado, como *Chamar_Júlia*.

Antes de começar:

- Para adicionar, editar ou submeter chamadas (chamadas da conta ou do contacto), a função do utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: Ativar detalhes de chamada.
- Para gerir o acesso a chamadas e configurar uma submissão de chamada automática para a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: Gerir chamadas. Normalmente, este privilégio é atribuído apenas aos administradores da empresa.

Para controlar uma visita (chamada de vendas) para um cliente

- 1 Na Página principal de contas ou contactos, abra a conta ou o contacto para a visita.
Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
NOTA: Pode planear uma visita (chamada de vendas) para até vinte e cinco clientes de cada vez através da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para vários clientes, consulte [Planeamento de chamadas em bloco](#) (na página 226).
- 2 Na página Detalhe da conta ou Detalhe do contacto na secção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para criar um novo registo de chamada.
NOTA: Se a secção Chamadas não estiver visível na página Detalhes, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Chamadas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.
 - Ao clicar em Nova chamada é direcionado para a página Editar chamada, onde deverá introduzir a maior parte das informações manualmente para o registo da nova chamada.
Certifique-se de que especifica Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os itens relacionados seguintes não estarão disponíveis para o utilizador: Amostras entregues, Artigos promocionais, Produtos detalhados.
 - Ao clicar em Chamada automática é direcionado para a página Detalhe da chamada, onde os seguintes dados de campo são preenchidos automaticamente para o registo da nova chamada:
 - O campo Estado tem um valor de Planeado.
 - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
 - O campo Assunto tem um valor de Chamada automatizada e mostra o Nome da conta ou do contacto.
 - O campo Tipo tem um valor de Chamada.**AVISO:** Os clientes de Ciências vivas do Oracle CRM On Demand não devem tentar desativar ou personalizar o Tipo=Chamada.
- 3 Na página Editar chamada ou Detalhe da chamada, execute o seguinte procedimento:

a Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

b Introduza ou atualize as informações.

A tabela que descreve os campos de registo de chamadas no final deste procedimento fornece informações adicionais referentes a alguns campos.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são gravados no modelo Chamada inteligente.

4 Grave o registo efetuando um dos seguintes procedimentos:

- Na página Editar chamada, clique em Gravar.
- Na página Detalhe da chamada, clique em Gravar como chamada inteligente privada ou Gravar como chamada inteligente pública.

Para obter mais informações, consulte [Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo \(na página 614\)](#).

5 Em seguida, efetue um dos seguintes procedimentos na página Detalhes da chamada conforme necessário:

- Adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo de chamada principal.
- Adicione um artigo de linha do convidado ao registo de chamada principal e, em seguida, adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo do convidado.

Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicionar convidados a chamadas \(na página 599\)](#)
- [Ligar informações do produto detalhado a chamadas \(na página 602\)](#)
- [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 607\)](#)
- [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 609\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 611\)](#)

6 Clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Campo	Descrição
Informações chave da chamada	
Assunto	Limitado a 100 caracteres. O nome do modelo de chamada inteligente.
Contacto principal	Preenchido automaticamente. Se esta chamada estiver ligada a uma conta e a um contacto, o registo da chamada surgirá como informações relacionadas nas páginas Detalhe da conta e Detalhe do Contacto. NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Conta	Preenchido automaticamente e só de leitura. Se esta chamada estiver ligada a uma conta e a um contacto, o registo da chamada surgirá como informações relacionadas nas páginas Detalhe da conta e Detalhe do Contacto.

Campo	Descrição
	NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Morada	Apresenta a morada completa que é retirada dos campos de morada individuais para o registo de conta ou contacto. NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Chamada inteligente	Se a função de utilizador incluir o privilégio, poderá seleccionar um modelo de chamada inteligente. NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Estado	Estado da visita (chamada), que pode ser um dos seguintes: Atribuída, Concluída, Adiada, Em chamada, Em conversa, Em curso, Não iniciada, Planeada, Assinada, Submetida, A submeter, A aguardar alguém. O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition utiliza os seguintes valores de estado quando está a processar chamadas: ■ Planeado. A chamada aparece no Calendário e na secção Chamadas Planeadas nas páginas do Calendário. Para ver as chamadas planeadas no Calendário e na secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário. ■ Assinado. O conteúdo da chamada foi recebido pelo destinatário da chamada. O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition bloqueia a chamada e não poderá efetuar mais alterações às amostras entregues, aos artigos promocionais entregues ou aos pedidos de amostras para a chamada. ■ Submetida. O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition processou a chamada e criou transações para a reconciliação depois do utilizador ter clicado em Submeter na página Detalhes da chamada da conta ou Detalhes da chamada do contacto. ■ A submeter. A aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales define este estado, que aciona as regras de fluxos de trabalho que o administrador da empresa configura para atualizar o registo de chamada. O estado A submeter e as regras de fluxos de trabalho são utilizados para suportar a integração do Oracle CRM On Demand com a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. NOTA: O estado Assinado ou A submeter aciona uma submissão de chamada para a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales se o administrador da empresa tiver configurado a ação do evento de execução do fluxo de trabalho no registo Atividade. Para obter informações sobre como configurar esta ação do evento de execução, consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>. Para obter informações gerais sobre como configurar regras de fluxos de trabalho, consulte Configuração do fluxo de trabalho (na página 1592). NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Moeda da atividade	Pode seleccionar uma moeda diferente para converter o preço noutra moeda, se o administrador da empresa tiver configurado essa funcionalidade.

Campo	Descrição
Objetivo	Limite de 1,500 caracteres
Hora de início	Data a hora de início da chamada. O valor predefinido é a data de hoje e as 12:00 horas. NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Duration	Campo calculado (em minutos) com base na hora de início e na hora de fim. NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Hora de Fim	O valor predefinido é a hora de início mais 30 minutos. NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Tipo	Pode ser um dos seguintes: Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio eletrónico, Evento, Fax, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros ou Tarefa. Para executar a gestão de amostras, tem de escolher Chamada.
Tipo de chamada	(Só de leitura) Apresenta Chamada da conta, Chamada profissional, Chamada do convidado ou Chamada geral, consoante o tipo de chamada. NOTA: O campo Tipo de chamada assume a predefinição Chamada profissional para as chamadas de contactos, Chamada da conta para as chamadas de contas principais e Chamada do convidado quando adiciona convidados à chamada da conta principal.
N.º de ref.	O campo de texto que pode ser utilizado para armazenar o número de referência de um item relacionado como um documento assinado. NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Informações adicionais	
Custo	NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Assinatura no papel	NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Privado	NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Descrição	Limite de 16,350 caracteres.
Chamada seguinte	Limite de 1,500 caracteres. NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre o controlo de visitas a clientes:

- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#)
- Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras (consultar [Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida](#) na página 2017)
- Autorizar contactos a receberem amostras (consultar [Autorizar contactos a receberem amostras](#) na página 2019)
- [Controlar as melhores horas para contacto \(na página 320\)](#)

Planeamento de chamadas em bloco

Pode criar uma chamada planeada para um ou mais clientes das seguintes formas:

- A partir da página Detalhes da conta ou Detalhes do contacto com um estado de Planeado.
Para obter mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para um cliente na página Detalhes da conta ou Detalhes do contacto, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#).
- A partir da página Lista de contas ou Lista de contactos através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco.
Para mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para vários clientes a partir da página Lista de contas ou Lista de contactos através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco, consulte os procedimentos seguintes.

Quando o estado da chamada é definido como Planeada, a chamada aparece no calendário e na secção Chamadas Planeadas na página Calendário. A secção Chamadas planeadas na página Calendário lista até duas semanas de chamadas planeadas por ordem cronológica para o representante de vendas e apresenta as seguintes informações para cada chamada planeada: data da chamada e hora de início, hora do dia, assunto, contacto a visitar e outras informações da morada do contacto.

A codificação por cores que é utilizada na secção Chamadas Planeadas nas páginas Calendário é determinada pelo tema que utiliza, da seguinte forma:

- As chamadas planeadas em atraso com uma data de início que se encontre no passado aparecem na cor que o administrador seleciona para o texto de alerta no tema.
- As chamadas planeadas futuras com uma data de início que se encontre no futuro aparecem na cor que o administrador seleciona para as ligações da página no tema.

NOTA: Para ver as chamadas planeadas no Calendário e na secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário.

É possível criar uma chamada planeada para até 25 clientes através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco no Oracle CRM On Demand. Utilize o procedimento seguinte para criar uma chamada planeada para vários contactos.

NOTA: Uma chamada planeada é criada para o primeiro dia apropriado dentro de sete dias após o dia atual. Por exemplo, se hoje for Terça-feira e se seleccionar Quarta-feira como o dia da chamada planeada, a chamada é criada para amanhã. No entanto, se seleccionar Terça-feira como o dia da chamada planeada, a chamada é criada para a Terça-feira da próxima semana em vez de hoje, mesmo que a hora do dia que tenha seleccionado seja posterior à hora atual. Além disso, é criada apenas uma instância de cada chamada planeada, ou seja, não pode configurar chamadas planeadas para repetir em intervalos.

Para criar uma chamada planeada para vários contactos de cada vez

- 1 Vá para a Página principal Contactos.

- 2 Selecione a lista de contactos que pretende na secção Listas de contactos da página.
- 3 Na página Lista de contactos, clique em Menu e selecione Planeamento de chamadas em bloco.
- 4 Na página Chamadas planeadas, introduza as informações seguintes para cada contacto que pretende incluir no plano de chamadas em bloco:
 - Introduza o dia da semana em que planeia telefonar.
As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
 - Introduza a hora adequada para contacto.
As opções válidas são: No início da manhã (das 7.00 às 9.00), Manhã (das 9.00 às 11.00), Meio dia (das 11.00 às 13.00), No início da tarde (das 13.00 às 15.00), Tarde (das 15.00 às 17.00), No início da noite (das 17.00 às 19.00), À hora do jantar (das 19.00 às 21.00) e À noite (das 21.00 às 23.00).
- 5 Clique em Concluir.
Na página Calendário, todas as chamadas planeadas estão agora visíveis no Calendário e na secção Chamadas Planeadas da página, desde que a função do utilizador inclua o privilégio Chamadas: Chamadas Planeadas do Calendário. Uma mensagem de informação é apresentada acima do Calendário indicando o número de chamadas planeadas criadas.
- 6 Clique na ligação adequada no Calendário ou na ligação Assunto adequada na secção Chamadas planeadas da página Calendário para abrir a página Detalhes da chamada.
Os dados do campo seguintes são automaticamente preenchidos para cada novo registo de chamada criado através do planeamento de chamadas em bloco:
 - O campo Estado tem um valor de Planeado.
 - A Data de início tem um valor que combina o Dia da semana e a Hora adequada para contacto.
 - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
 - O campo Assunto tem um valor de Chamada Profissional mais o Nome do Contacto.
 - O campo Tipo tem um valor de Chamada.
- 7 Introduza ou atualize as informações nos restantes campos na página Detalhes da chamada conforme pedido.
Por exemplo, para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
Para obter mais informações sobre os campos na página Detalhes da chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#).
- 8 Se for necessário, adicione artigos de linha ao registo de chamada e clique em Gravar como chamada inteligente privada ou Gravar como chamada inteligente pública.
Pode ligar informações detalhadas do produto, informações de amostras entregues e itens promocionais para o registo de chamada. Para obter mais informações sobre a adição de artigos de linha para um registo de chamada, consulte [Controlo de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(consultar Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes na página 220\)](#).

Utilize os procedimentos seguintes para criar uma chamada planeada para várias contas.

Para criar uma chamada planeada para várias contas de cada vez

- 1 Vá para a Página principal Contas.
- 2 Selecione a lista de contas que pretende na secção Listas de contas da página.
- 3 Na página Lista de contas, clique em Menu e selecione Planeamento de chamadas em bloco.

- 4 Na página Chamadas planeadas, introduza as informações seguintes para cada conta que pretende incluir no plano de chamadas em bloco:
 - Introduza o dia da semana em que planeia telefonar.
As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
 - Introduza a hora adequada para contacto.
As opções válidas são: No início da manhã (das 7.00 às 9.00), Manhã (das 9.00 às 11.00), Meio dia (das 11.00 às 13.00), No início da tarde (das 13.00 às 15.00), Tarde (das 15.00 às 17.00), No início da noite (das 17.00 às 19.00), À hora do jantar (das 19.00 às 21.00) e À noite (das 21.00 às 23.00).
- 5 Clique em Concluir.
Na página Calendário, todas as chamadas planeadas estão agora visíveis no Calendário e na secção Chamadas Planeadas da página, desde que a função do utilizador inclua o privilégio Chamadas: Chamadas Planeadas do Calendário. Uma mensagem de informação é apresentada acima do Calendário indicando o número de chamadas planeadas criadas.
- 6 Clique na ligação adequada no Calendário ou na ligação Assunto adequada na secção Chamadas planeadas da página Calendário para abrir a página Detalhes da chamada.
Os dados do campo seguintes são automaticamente preenchidos para cada novo registo de chamada criado através do planeamento de chamadas em bloco:
 - O campo Estado tem um valor de Planeado.
 - A Data de início tem um valor que combina o Dia da semana e a Hora adequada para contacto.
 - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
 - O campo Assunto tem um valor de Chamada para a Conta mais o Nome da Conta.
 - O campo Tipo tem um valor de Chamada.
- 7 Introduza ou atualize as informações nos restantes campos na página Detalhes da chamada conforme pedido.
Por exemplo, para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
Para obter mais informações sobre os campos na página Detalhes da chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#).
- 8 Se for necessário, adicione artigos de linha ao registo de chamada e clique em Gravar como chamada inteligente privada ou Gravar como chamada inteligente pública.
Pode ligar informações detalhadas do produto, informações de amostras entregues e itens promocionais para o registo de chamada. Para obter mais informações sobre a adição de artigos de linha para um registo de chamada, consulte [Controlo de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(consultar Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes na página 220\)](#).

Acerca da Propriedade das Chamadas Planeadas

A propriedade de uma chamada planeada é determinada da seguinte forma:

- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo de utilizador, o utilizador que cria a chamada planeada torna-se no proprietário da chamada por predefinição.
- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo misto, o campo Proprietário na chamada planeada fica em branco por predefinição. No entanto, na primeira vez que a chamada for editada, pode ser solicitado ao utilizador que a editar que seja preenchido automaticamente o campo Proprietário ou o campo Livro para a chamada, consoante o modo como o administrador configurar estes campos.
- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo de livro, para a chamada ser criada com êxito, pelo menos uma das seguintes condições deve ser verdadeira:

- Está selecionado um livro customizado como livro predefinido para o tipo de registo Atividade no seu registo de utilizador.
- Está selecionado um livro customizado como livro predefinido no seu registo de utilizador.

Após criar a chamada planeada, o campo Proprietário e o campo Livro na chamada estão ambos em branco. No entanto, na primeira vez que a chamada for editada, é solicitado ao utilizador que a editar que seja preenchido automaticamente o campo Livro, uma vez que se trata de um campo obrigatório quando o tipo de registo Atividade for configurado no modo de livro.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#)

Ajustar respostas a mensagens

Um *resposta à mensagem* constitui os comentários recebidos de um público durante a apresentação de um plano de mensagens, durante um determinado período. Os comentários baseiam-se nos cliques do rato ou nos toques de uma caneta de tablet efetuados pelo apresentador. Estes comentários são recolhidos de forma contínua através da entrega de um plano de mensagens e controlados por hora e pelo item do plano de mensagens específico que está a ser apresentado. Para obter mais informações sobre planos de mensagens, consulte [Planos de mensagens \(na página 657\)](#).

As respostas a mensagens apresentadas são recolhidas e preenchidas a partir do software de entrega PCD. As respostas relevantes a interações anteriores devem ser apresentadas no Oracle CRM On Demand. Os privilégios de modificação destas respostas só devem ser concedidos a pessoal administrativo que tem autoridade para ajustar de forma retroativa as respostas ao plano de mensagens.

A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas da resposta à mensagem.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. O registo Resposta de mensagem está disponível apenas como um item relacionado de um registo Chamada e não está disponível como um tipo de registo de nível superior.

Para ajustar uma resposta à mensagem

- 1 A partir de uma página Detalhe da chamada, desloque-se para a secção do item relacionado Respostas de mensagens e clique em Novo.

NOTA: Pode ter de adicionar a secção Respostas de Mensagens à página Detalhes da Chamada. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página Detalhes](#) (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 806). Se a secção Respostas de Mensagens não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página Edição da resposta à mensagem, visualize e ajuste os seguintes campos, conforme necessário.

Campo	Descrição
Informações chave da resposta à mensagem	
Nome	O nome atribuído ao registo de respostas de mensagens. (Campo obrigatório.) NOTA: Por predefinição, o campo Nome é só de leitura. No entanto, uma vez que este campo também é obrigatório, o administrador da empresa tem de personalizar a disposição da página Resposta da mensagem de modo a que o

Campo	Descrição
	campo Nome seja editável para conseguir gravar o registo Resposta da mensagem.
Plano de mensagens	O plano de mensagens que está a ser apresentado para uma determinada resposta à mensagem. Clique no ícone Seletor para escolher um plano de mensagens existente.
Sequência	O número sequencial do item do plano de mensagens correspondente a uma determinada resposta. (Campo obrigatório.)
Item do plano de mensagens	Este campo identifica o item do plano de mensagens específico que está a ser apresentado com o plano de mensagens.
Produto	O produto associado ao plano de mensagens principal. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar um produto. (Obrigatório) NOTA: O valor do campo Produto tem de ser o mesmo que o registo Plano de mensagens principal. No entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Tem de garantir manualmente que este valor é o mesmo que o Plano de mensagens principal. Se não o fizer, encontrará problemas de integridade de dados. Por exemplo, se tiver um campo Produto definido como AAAA no Plano de mensagens e se atualizar o campo Produto de AAAA para BBBB em quaisquer registos PCD secundários (Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens ou uma Resposta de mensagem), através da utilização dos serviços Internet, o registo PCD secundário descreve incorretamente o produto BBBB, em vez do produto AAAA. NOTA: Este campo não está configurado por predefinição. Se necessitar deste campo, contacte o administrador da empresa para configurá-lo ou consulte Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Solução	O conteúdo do ficheiro de gráfico ou multimédia subjacente que constitui o assunto da resposta. Antes da versão 23, o campo Solução era um campo obrigatório por predefinição. No entanto, na versão 23, este campo já não é obrigatório por predefinição. No entanto, se a empresa tiver personalizado a disposição da página para este tipo de registo que tenha ocorrido antes da versão 23, o campo Solução permanece um campo obrigatório para essas disposições personalizadas. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa tem de desmarcar a caixa de verificação Obrigatório no campo Solução que foi configurado na disposição da página personalizada para este tipo de registo. Para obter mais informações sobre a configuração de campos, consulte Criar e editar campos (na página 1301).
Resposta	Os valores pré-configurados para as respostas são os seguintes: Continuar discussão, Dados necessários, Aceite, Não interessado, Rejeitado ou Não mostrado. Selecione um valor na lista pendente.
Notas	Informações descritivas adicionais sobre a resposta.

Campo	Descrição
Secção	Um componente de um item de apresentação (por exemplo, um gráfico) que possa ser ativado durante uma apresentação pelo apresentador. Este componente constitui o assunto de um determinado valor de resposta.
Hora de início	O início do período de resposta quando a primeira resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário para seleccionar a data e hora de início.
Hora de Fim	O fim do período de resposta quando a última resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário para seleccionar a data e hora de fim.
Duration	O período (em segundos) entre a hora de início e a hora de fim.
Seguimento	O apresentador selecciona esta caixa de verificação durante a apresentação de um plano de mensagens para indicar que foi enviado um pedido de seguimento para um determinado segmento do plano de mensagens. Um pedido de acompanhamento pode incluir o envio de documentação, etc. Este campo não está seleccionado por predefinição.
Tipo	A categoria da resposta de mensagem. Utilize a lista de escolha para seleccionar um tipo. Os valores predefinidos para o campo Tipo são Resposta de mensagem e Resultado. Seleccionar um tipo pode resultar numa disposição de página diferente da disposição da página predefinida para as respostas de mensagens se o administrador tiver configurado as disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, se seleccionar Resultado, pode resultar numa disposição da página Resultado da mensagem, caso tenha sido configurado pelo administrador. Para obter mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar Especificar disposições de páginas dinâmicas na página 1398) e consulte também os tópicos sobre as disposições de páginas em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>. NOTA: Este campo não está configurado por predefinição. Se necessitar deste campo, contacte o administrador da empresa para o configurar ou consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.

NOTA: Os campos Hora de início, Hora de fim, Acompanhamento e Resposta foram obrigatórios em versões anteriores à Versão 24. Na Versão 24, estes campos já não são obrigatórios.

- 3 Grave o registo se tiver ajustado qualquer um dos campos.

Agendar compromissos com outros utilizadores

Quando pretende agendar um compromisso e notificar outros utilizadores sobre esse compromisso, siga esta sequência:

- 1 Crie um compromisso.
- 2 Convide contactos e utilizadores.

Quando agenda compromissos com outros utilizadores, a aplicação distingue entre:

- **Contactos.** Clientes, parceiros e outros utilizadores listados nas informações da empresa como registos de contacto.
- **Utilizadores.** Os utilizadores do Oracle CRM On Demand na empresa do utilizador.

3 Verifique a disponibilidade dos utilizadores.

Pode ver a disponibilidade dos utilizadores, mas não dos contactos, dado que não tem acesso a calendários fora da aplicação.

NOTA: Para executar este passo, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

4 Envie uma notificação do compromisso a todos os convidados.

Para adicionar convidados ao compromisso

1 Crie o compromisso, preencha as informações sobre o compromisso e grave o registo.

2 Na página Detalhes do compromisso, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.

NOTA: Poderá ter de adicionar as secções Contacto e Utilizador à disposição. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página Detalhes](#) (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 806).

3 Na janela de pesquisa, selecione um contacto existente ou clique em Novo e crie um registo de contacto. Os contactos seleccionados aparecem por ordem alfabética.

4 Clique em OK.

NOTA: Para alterar o contacto que é apresentado como Contacto principal, clique na ligação Editar junto ao compromisso na página Calendário. Na página Editar compromissos, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Contacto principal, selecione o novo contacto principal e clique em Gravar. O contacto principal aparece no resumo do calendário. O novo contacto principal também é adicionado à secção Contactos da página Detalhes do compromisso, se ainda não existir nesta localização.

5 Na página Detalhe do compromisso, desloque-se para a secção Utilizadores e clique em Adicionar.

NOTA: Quando acrescentar um utilizador a uma equipa da atividade, não pode especificar o perfil de acesso do utilizador para o registo da atividade. É concedido automaticamente ao utilizador o perfil de acesso Só de Leitura para a atividade. O utilizador cujo nome aparece no campo Delegado Por numa atividade recebe automaticamente o perfil de Acesso total para a atividade. O nível de acesso que o utilizador tem para o registo depende do modo como o perfil de acesso está configurado. No entanto, independentemente do modo como o perfil de acesso Só de Leitura está configurado, apenas o proprietário da atividade e o utilizador cujo nome aparece no campo Delegado Por numa atividade podem retirar utilizadores dessa atividade.

6 Na janela de pesquisa, selecione os utilizadores que pretende convidar para o compromisso.

A lista que aparece na janela de pesquisa contém todos os utilizadores do Oracle CRM On Demand na empresa do utilizador.

7 Clique em Gravar.

Para verificar a disponibilidade dos utilizadores

1 Na página Detalhes do compromisso, clique em Disponibilidade do utilizador.

Para que o botão Disponibilidade do utilizador seja apresentado, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Aparece um calendário combinado com a lista de utilizadores e respetivos calendários. As linhas dos utilizadores que não partilharam o respetivo calendário consigo aparecem como barras vazias.

Para ver informações sobre tempo ocupado apresentado no calendário, pare o rato sobre o compromisso.

- 2 Para ver a disponibilidade de outro dia, pode:
 - Clicar nas setas do cabeçalho do calendário para se deslocar para o dia seguinte ou anterior
 - Clicar no ícone de calendário no respetivo cabeçalho
- 3 Atualize a data e a hora do compromisso, se necessário.
- 4 Grave o registo.

ATENÇÃO: Não irá aparecer uma mensagem de aviso se criar um compromisso sobreposto.

Para enviar uma notificação por correio eletrónico aos convidados (contactos e utilizadores)

- 1 Na página Detalhes do compromisso, clique em Enviar mensagem de correio eletrónico.
- 2 Abre-se um correio eletrónico com estas informações:
 - **Para.** Convidados (contactos e utilizadores)
Se a lista exceder 70 convidados, a mensagem de correio eletrónico será enviada para os restantes convidados mas os respetivos endereços de correio eletrónico não aparecerão na linha Para.
 - **Subject.** A linha de Assunto na mensagem de correio eletrónico inclui a palavra *Compromisso* seguida pelos valores dos campos Assunto, Localização, Hora de início e Hora de fim a partir do compromisso. É possível editar o conteúdo da linha de Assunto nessas mensagens de correio eletrónico. No entanto, se o conjunto de caracteres da língua do utilizador utilizar caracteres multi-byte, tem de ativar o suporte para Unicode (UTF-8) no cliente de correio eletrónico. Para obter informações sobre como ativar o suporte para Unicode (UTF-8) num cliente de correio eletrónico, consulte a documentação de ajuda para o cliente de correio eletrónico.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da atividade \(na página 243\)](#)
- [Definir a Vista de Calendário Predefinido \(na página 237\)](#)
- [Acerca de Lembretes de Atividade \(na página 211\)](#)

Gravar Compromissos como Ficheiros iCalendar

Este tópico descreve como gravar compromissos como ficheiros iCalendar. Aplica-se apenas a chamadas e compromissos.

O Oracle CRM On Demand permite gravar compromissos no formato de ficheiro iCalendar. Esta funcionalidade permite armazenar os detalhes dos compromissos de forma a que possa transferi-los para outros computadores ou dispositivos (tais como dispositivos móveis) e, em seguida, abri-los em aplicações que suportam o formato iCalendar.

Anexos

Quando grava um compromisso como um ficheiro iCalendar, o Oracle CRM On Demand tenta incluir todos os anexos do compromisso no ficheiro iCalendar. No entanto, o tamanho máximo permitido para um ficheiro iCalendar gravado a partir do Oracle CRM On Demand é de 500 megabytes (MB). Dependendo do tamanho dos anexos, alguns dos anexos podem não ser incluídos no ficheiro iCalendar. O Oracle CRM On Demand seleciona os anexos a serem adicionados ao ficheiro iCalendar da seguinte forma:

- O Oracle CRM On Demand ordena e adiciona os anexos, incluindo os anexos de ficheiro e URL, por ordem crescente alfabética. A ordem é baseada no campo Nome do Anexo.
- Antes de adicionar um anexo ao ficheiro iCalendar, o Oracle CRM On Demand calcula se o anexo irá fazer com que o ficheiro iCalendar exceda o tamanho máximo permitido. Se o anexo não fizer com que o ficheiro iCalendar exceda o tamanho máximo permitido, o anexo é adicionado ao ficheiro. Se o anexo fizer com que o

ficheiro iCalendar exceda o tamanho máximo permitido, o Oracle CRM On Demand ignora esse anexo e avança para o anexo seguinte na lista.

SUGESTÃO: Considere mudar o nome dos anexos para que os anexos mais importantes sejam apresentados no início da lista de anexos quando a lista for ordenada por ordem crescente alfabética no campo Nome do Anexo.

O procedimento seguinte descreve como gravar um compromisso como um ficheiro iCalendar.

Para gravar um compromisso como um ficheiro iCalendar

■ Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, clique na ligação Gravar como iCalendar para o compromisso que pretende gravar.
- Numa página Detalhe do Compromisso ou numa página Detalhe da Chamada, clique em Gravar como iCalendar.

Dependendo das definições do navegador, poder-lhe-á ser pedido que especifique a localização onde pretende gravar o ficheiro iCalendar. O ficheiro iCalendar é gravado com a extensão de ficheiro .ics por predefinição.

Tópico relacionado

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca de Informações nos Ficheiros iCalendar \(na página 234\)](#)

Acerca de Informações nos Ficheiros iCalendar

Este tópico descreve as informações que o Oracle CRM On Demand escreve nos ficheiros iCalendar. Aplica-se apenas a chamadas e compromissos.

Quando grava um compromisso como um ficheiro iCalendar, as informações do Oracle CRM On Demand são escritas em determinadas propriedades do ficheiro iCalendar. As informações que são escritas no ficheiro iCalendar incluem informações do compromisso, bem como informações dos utilizadores, contactos e anexos que estão ligados ao compromisso. A seguinte tabela mostra as informações que são escritas a partir do Oracle CRM On Demand nas propriedades do iCalendar.

Propriedade iCalendar	Campos do Oracle CRM On Demand	Descrição
ORGANIZER	Proprietário	O nome completo do utilizador que é o proprietário do compromisso. NOTA: Se o compromisso não tiver contactos ou utilizadores associados para além do utilizador proprietário do compromisso, a propriedade ORGANIZER não está incluída no ficheiro iCalendar.
ATTENDEE	Nome e Correio Eletrónico	■ Cada utilizador associado ao compromisso no Oracle CRM On Demand é adicionado como participante no ficheiro iCalendar. O nome completo e o endereço de correio eletrónico do utilizador são escritos no ficheiro iCalendar. ■ Cada contacto associado ao compromisso no Oracle CRM On Demand é adicionado como participante no ficheiro iCalendar. O nome completo e o endereço de correio eletrónico do contacto são escritos no ficheiro iCalendar.

Propriedade iCalendar	Campos do Oracle CRM On Demand	Descrição
SUMMARY	Assunto	O conteúdo do campo Assunto do compromisso.
LOCATION	Localização	O conteúdo do campo Localização do compromisso.
DTSTART	Hora de início	A data e hora de início do compromisso. Um compromisso que comece às 12:00 A.M. em determinado dia e termine às 12:00 A.M. do dia seguinte é considerado um compromisso de todo o dia. Para os compromissos de todo o dia, VALUE=DATE é escrito no ficheiro iCalendar.
DTEND	Hora de Fim	A data e hora de fim do compromisso. Um compromisso que comece às 12:00 A.M. em determinado dia e termine às 12:00 A.M. do dia seguinte é considerado um compromisso de todo o dia. Para os compromissos de todo o dia, VALUE=DATE é escrito no ficheiro iCalendar.
DESCRIPTIONS	Descrição	O conteúdo do campo Descrição no compromisso.
UID	ID da linha	O ID da linha no registo do compromisso.
CREATED	Criação: Data externa	A data e a hora em que o compromisso foi criado.
LAST-MODIFIED	Modificado: Data externa	A data e hora em que o compromisso foi atualizado pela última vez.
ATTACH	Ficheiro e conteúdo do anexo ou Nome do Anexo e URL	Para um anexo de ficheiro, o nome e o conteúdo do ficheiro são incluídos no ficheiro iCalendar. O conteúdo do ficheiro é codificado utilizando a codificação Base64. Para um anexo de URL, o nome do anexo é incluído como nome de ficheiro com a extensão de ficheiro .txt. O URL é incluído como conteúdo do ficheiro de texto e é codificado utilizando a codificação Base64.

Tópico relacionado

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Gravar Compromissos como Ficheiros iCalendar \(na página 233\)](#)

Visualizar os calendários de outros utilizadores

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Pode ver:

- O calendário de outro utilizador

Pode ver os calendários individuais dos utilizadores do grupo (se for membro de um grupo) e os calendários de outros utilizadores que partilham explicitamente o respetivo calendário consigo.

NOTA: Não pode ver os calendários dos utilizadores que reportam a si, exceto se esses utilizadores forem membros de um grupo predefinido do qual também é membro ou se os utilizadores partilharem explicitamente o calendário consigo.

- Um calendário de grupo (se for membro de um grupo) que combina os calendários de todos os membros do grupo numa única vista de calendário

NOTA: A lista mostra os utilizadores por ordem alfabética. Se a lista exceder dez utilizadores, desloque-se na lista para ver calendários de utilizadores adicionais.

Para mais informações sobre grupos, consulte [Gestão de grupos \(na página 1558\)](#).

- Vistas personalizadas que combinam os calendários de outros utilizadores

Por exemplo, poderá estar a trabalhar num projeto especial a curto prazo com utilizadores em diferentes funções. A configuração de uma vista personalizada que inclua apenas os calendários desses utilizadores permite que visualize a agenda desses mesmos utilizadores numa única vista. Quando configurar uma vista de calendário personalizada, pode adicionar à vista os seguintes utilizadores:

- Utilizadores que sejam membros do seu grupo (se for membro de um grupo)
- Utilizadores que partilhem explicitamente o calendário consigo

Para mais informações sobre a configuração de vistas de calendário personalizadas, consulte [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 240\)](#).

NOTA: Apenas os convidados e os proprietários dos compromissos podem visualizar os detalhes dos compromissos privados.

Para ver o calendário de outro utilizador

- 1 Na página Calendário, clique no separador Utilizador, se necessário.
- 2 Na barra de título, clique no ícone de pesquisa e clique no Apelido do utilizador na janela de pesquisa. O calendário desse utilizador preenche a vista Utilizador.

NOTA: Só os utilizadores que partilham consigo os respetivos calendários e os utilizadores que são membros do seu grupo é que estão disponíveis para serem selecionados.

Para regressar rapidamente ao seu próprio calendário

- Clique no botão O meu calendário na barra de título.

Para ver um calendário combinado de todos os membros do grupo

- 1 Na página Calendário, clique no separador Grupo.
- 2 No calendário combinado, pode:
 - Clicar no nome de utilizador para ir para o calendário pessoal desse utilizador.
 - Clicar no ícone apropriado para visualizar o calendário combinado para um único dia, semana ou mês.

No calendário de grupo e nas vistas customizadas do calendário:

- São utilizadas duas cores de fundo diferentes, sendo utilizada uma cor para cada um dos seguintes:
 - As horas de expediente em dias de trabalho.
 - As horas fora do expediente, incluindo todas as horas nos dias que não são dias de trabalho.
- Se não tiver acesso ao calendário de um utilizador incluído numa vista de calendário customizada, a agenda desse utilizador é apresentada a cinzento na vista de calendário customizada, exceto se o utilizador partilhar explicitamente o respetivo calendário consigo. Por exemplo, se um utilizador que foi incluído numa vista de calendário customizada parar de partilhar o respetivo calendário consigo ou se um utilizador que foi incluído

numa vista de calendário customizada ou o grupo predefinido do utilizador se tornar inativo, a agenda desse utilizador é apresentada a cinzento.

NOTA: Depois de um utilizador ser acrescentado ao seu grupo predefinido, esse utilizador é incluído na sua vista de calendário de grupo, mas a agenda desse utilizador é apresentada a cinzento da próxima vez que terminar sessão do Oracle CRM On Demand e voltar a iniciar sessão.

- Pode alternar entre a visualização do dia completo e a visualização apenas do horário de expediente.
- Se optar por visualizar apenas o horário de expediente na vista diária, e caso existam compromissos que iniciem antes ou terminem depois do horário de expediente, as horas apresentadas são alargadas para mostrar esses compromissos.
- A duração de um compromisso é arredondada para cima para o intervalo de tempo 15 minutos mais próximo, para fins de apresentação. Por exemplo, um compromisso com uma duração entre 1 a 15 minutos apresenta um compromisso com uma duração de 15 minutos, e um compromisso com uma duração entre 31 e 45 minutos apresenta um compromisso com uma duração de 45 minutos.

Tópicos Relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas sobre as vistas de calendário personalizadas:

- [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 240\)](#)

Página de Definições do Calendário

Clique num tópico para ver instruções para executar o seguinte a partir da página Definições do calendário:

- [Partilhar o calendário \(consultar \[Partilhar o Seu Calendário\]\(#\) na página 237\)](#)
- [Definir a Vista de Calendário Predefinido \(na página 237\)](#)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 240\)](#)

NOTA: Funções do calendário apenas de acordo com o calendário gregoriano. Não pode ser configurado para outros sistemas de calendário.

Partilhar o Seu Calendário

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Para alargar o acesso ao calendário pessoal a outros utilizadores que não pertençam ao grupo, terá de partilhar explicitamente o calendário com esses utilizadores.

Para partilhar o calendário

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Definições do calendário, clique em Partilhar calendário.
Se for membro de um grupo, os membros do grupo são listados na secção Partilha predefinida.
- 3 Na secção A minha lista de partilhas de calendário, clique em Adicionar utilizadores.
- 4 Na página Calendário partilhado, selecione os utilizadores com os quais pretende partilhar o calendário.
- 5 Grave as alterações.

Definir a Vista de Calendário Predefinido

Este tópico descreve como configurar a sua vista de calendário predefinido a partir da ligação Configuração do Calendário nas páginas do calendário.

Quando configurar a sua vista de calendário predefinido, pode efetuar o seguinte:

- Selecione a vista de calendário que pretende apresentar sempre que clicar no separador Calendário.
- Para os temas clássicos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, as cores de fundo são as que se seguem:
Na aplicação standard, a lista Tarefas Abertas é apresentada, mas pode selecionar uma lista diferente no campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador nas definições do seu calendário. O seu administrador também pode selecionar uma lista para a sua função de utilizador. Se deixar o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador em branco, a definição para a sua função é utilizada e se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador estiver em branco, a lista Tarefas Abertas é apresentada.
Todas as listas que estão disponíveis para si, incluindo as listas privadas, listas públicas, listas do sistema e as listas específicas da sua função de utilizador para o tipo de registo de atividade, estão disponíveis para seleção. Nas vistas diária e semanal do calendário de utilizador, só serão mostradas três das colunas da lista, conforme mostrado:
 - A coluna Assunto é sempre mostrada, desde que o campo Assunto seja selecionado como um campo de apresentação na definição de lista.
 - As primeiras duas colunas na lista, que não a coluna Assunto, são mostradas.Se a lista que selecionar for posteriormente apagada ou se se tornar indisponível, a lista apresentada na vista diária e semanal do calendário de utilizador é determinada da seguinte forma:
 - Se uma lista for selecionada no campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador, é apresentada essa lista.
 - Se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador estiver em branco, é apresentada a lista Tarefas Abertas.
- Especifique o dia que deve ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário e nos seletores de datas onde seleciona valores para os campos de datas no Oracle CRM On Demand.
- Selecione os dias da semana e as horas de expediente que pretende mostrar no seu calendário, se não pretender utilizar as definições de toda a empresa.

Por predefinição, todas as caixas de seleção para os dias da semana estão desmarcadas e os campos Hora de Início das Horas de Expediente e Hora de Fim das Horas de Expediente estão em branco. Quando especificar horas de expediente, pode introduzir apenas uma hora de início e uma hora de fim. Não pode especificar diferentes horas de expediente para dias de trabalho individuais. Se introduzir uma hora de início para as suas horas de expediente, deve introduzir também uma hora de fim que deve ser posterior à hora de início. Da mesma forma, se introduzir uma hora de fim, deve também introduzir uma hora de início. Se necessário, o Oracle CRM On Demand converte a hora de início e a hora de fim que introduzir no formato apropriado para as suas definições locais após gravar as alterações.

Nas vistas diária e semanal do seu calendário e dos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o calendário com o utilizador, as horas de início e de fim do horário de expediente podem ser apresentadas à hora certa se utilizar um calendário clássico e à hora certa ou às meias horas se utilizar um calendário moderno. Nas vistas de calendário de grupo e de calendário customizado, as horas de início e de fim do horário de expediente podem ser apresentadas à hora certa. O Oracle CRM On Demand arredonda por defeito a hora de início do horário de expediente para a hora ou meia-hora mais próxima conforme apropriado e arredonda por excesso a hora de fim do horário de expediente para a hora ou meia-hora mais próxima. Por exemplo, se introduzir 08:40 A.M. como hora de início, o Oracle CRM On Demand arredonda por defeito a hora de início para 08:00 A.M. para as vistas de calendário diário e semanal dos calendários individuais, se utilizar um tema clássico, e arredonda por defeito para 08:30 A.M. se utilizar um tema moderno. Se introduzir 5:40 P.M. como hora de fim, o Oracle CRM On Demand arredonda por excesso a hora de fim para 06:00 P.M. para as vistas diária e semanal de calendários individuais num tema clássico ou num tema moderno.

Para obter mais informações sobre como os dias de trabalho e as horas de expediente são mostrados nas vistas de calendário, consulte [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário \(na página 203\)](#).

- Selecione informações adicionais para apresentar nos compromissos nas vistas de calendários. Por predefinição, as informações dos campos Assunto, Localização e Nome de Contacto no compromisso são apresentadas nos compromissos das vistas do calendário. Pode optar por apresentar as seguintes informações adicionais:
 - O nome da conta ligada ao compromisso. O nome da conta é uma ligação ao registo da conta.
 - O estado do compromisso.
 - O número de telefone do contacto principal ligado ao compromisso. O número de telefone é uma ligação para o registo do contacto. Se o campo Telefone do Emprego for preenchido no registo do contacto, o número de telefone é apresentado. Se o campo Telefone do Emprego não for preenchido no registo do contacto, e se o campo Telemóvel for preenchido, o número de telemóvel é apresentado.
- Especifique se pretende receber lembretes para as atividades que lhe pertençam ou nas quais esteja incluído na lista de utilizadores, se os lembretes estiverem configurados nas atividades. As opções no campo Notificação da Atividade são as seguintes:
 - **Nenhum.** Se selecionar esta opção, não receberá quaisquer lembretes.
 - **Correio eletrónico.** Se selecionar esta opção, receberá os lembretes por correio eletrónico.
 - **Lembrete sobreposto.** Se selecionar esta opção, os lembretes são apresentados na janela sobreposta Lembrete de Atividade quando tiver sessão iniciada em Oracle CRM On Demand.
 - **Lembrete por Mensagem de Correio Eletrónico e Janela Sobreposta.** Se selecionar esta opção, o utilizador recebe os lembretes por correio eletrónico que são também apresentados na janela sobreposta Lembrete de Atividade quando tiver sessão iniciada em Oracle CRM On Demand.
 - **Em branco.** Se deixar o campo Notificação da Atividade em branco, a opção que está selecionada no campo Notificação da Atividade ao nível da empresa aplica-se a si. A opção predefinida ao nível da empresa é Nenhum, mas o seu administrador pode selecionar uma opção diferente.

O procedimento seguinte descreve o modo como definir a vista de calendário predefinido.

Para definir a vista de calendário predefinido

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Definições do Calendário, clique em Vista de Calendário Predefinido.
- 3 Na página Definições do Calendário Predefinido, especifique as suas preferências da seguinte forma:
 - a Selecione uma vista de calendário.
 - b (Opcional) Selecione a lista de atividades a apresentar nas vias diária e semanal do calendário de utilizador.
 - c Selecione o dia que deve ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário.
Por predefinição, o campo Início da Semana do Calendário a está em branco. Se deixar este campo em branco, é utilizada a definição em toda a empresa do primeiro dia da semana.
NOTA: Após alterar o dia de início da semana, deve terminar sessão do Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente para ver a alteração no calendário e nos seletores de datas em que seleciona valores para os campos de data no Oracle CRM On Demand.
 - d Na secção Semana de Trabalho do Calendário, defina os dias de trabalho e as horas de expediente para o seu calendário, da seguinte forma:
 - Selecione a caixa de seleção para cada dia que pretende mostrar como dia de trabalho no seu calendário. Se selecionar a caixa de seleção para um ou mais dias, apenas esses dias são mostrados como dias de trabalho nas suas vistas de calendário diário e semanal do utilizador, independentemente dos dias de trabalho que sejam especificados ao nível da empresa. Se as caixas de seleção para todos os dias estiverem desmarcadas, os dias de trabalho que são especificados ao nível da empresa aplicam-se ao seu calendário.

- Se pretender especificar uma hora de início para as suas horas de expediente que seja diferente da hora especificada ao nível da empresa, introduza a hora de início no campo Hora de Início das Horas de Expediente.
- Se tiver especificado uma hora de início para as suas horas de expediente, introduza a hora de fim no campo Hora de Fim das Horas de Expediente. A hora de fim deve ser posterior à hora de início.

NOTA: Se não introduzir uma hora de início e de fim para as horas de expediente, as horas de expediente que forem especificadas ao nível da empresa aplicam-se ao seu calendário.

- e Na secção Preferências de Informação de Compromissos, selecione as caixas de verificação das informações adicionais que pretende apresentar nos compromissos nas vistas de calendário.
- f No campo Notificação da Atividade, selecione a opção que pretende ou deixe o campo em branco se pretender que a definição ao nível da empresa se aplique a si.
- g Grave as alterações.

Adicionar vistas de calendário personalizadas

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Se for membro de um grupo (e a sua função tiver o privilégio Partilhar calendário), pode visualizar automaticamente um calendário agregado que combine os calendários de todos os membros do grupo numa única vista de calendário. No entanto, pode pretender configurar diferentes vistas de calendário combinadas de modo a satisfazer as suas necessidades. Para configurar vistas de calendário combinadas, adicione uma vista personalizada.

Por exemplo, poderá estar a trabalhar num projeto especial a curto prazo com utilizadores em várias funções. A configuração de uma vista personalizada que inclua apenas os calendários desses utilizadores permite que visualize a agenda desses mesmos utilizadores numa única vista. Quando configurar uma vista de calendário personalizada, pode adicionar à vista os seguintes utilizadores:

- Utilizadores que sejam membros do seu grupo (se for membro de um grupo)
- Utilizadores que partilhem explicitamente o calendário consigo

NOTA: As vistas personalizadas não lhe permitem alterar o dia de início da semana ou a hora de início do dia.

Para adicionar uma vista de calendário personalizada

- 1 Nas páginas Calendário, clique na ligação Configuração do calendário.
- 2 Na página Definições do calendário, clique em Gerir vistas do grupo.
Na página Gerir vistas, o nome do grupo aparece na secção Vistas padrão.
- 3 Clique em Acrescentar.
- 4 Na página Gerir vista, introduza um nome e uma descrição para a vista.

NOTA: Não é possível selecionar um grupo completo para partilhar calendários, em vez disso, terá de adicionar cada membro desse grupo a uma vista personalizada como utilizador.

- 5 Grave o registo.
- 6 Na página Gerir vistas, clique no Nome do novo grupo.
Aparece a página Gerir detalhe da vista.
- 7 Clique em Adicionar membros e selecione os utilizadores.
- 8 Grave o registo.
No separador Grupo de calendários, a nova vista aparece na lista pendente.

Ver listas de tarefas de grupo

Se a sua empresa utilizar a opção de atribuição de grupos e o utilizador for membro de um grupo, pode visualizar uma lista consolidada das tarefas pertencentes a um membro do seu grupo ou que têm um membro do seu grupo na equipa da atividade. Para mais informações sobre grupos, consulte [Gestão de grupos \(na página 1558\)](#).

Para ver as listas de tarefas de grupo

- 1 Na página Calendário, clique no separador Tarefas de grupo.
- 2 A partir da lista pendente, selecione a lista de tarefas que pretende ver.

NOTA: As tarefas que os outros utilizadores marcaram como privadas não são mostradas na lista de tarefas do grupo.

Utilizar scripts de avaliação de atividades

O administrador da empresa pode ter configurado os scripts de avaliação para o ajudar a reunir informações sobre e avaliar as atividades, tais como tarefas, compromissos e chamadas de vendas. Um *script de avaliação* consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou ação.

NOTA: As Chamadas inteligentes não têm Avaliações de atividades ativadas neste momento.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2002\)](#).

Para utilizar um script de avaliação de atividades

- 1 Selecione a atividade.
Para obter mais informações sobre como selecionar atividades, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Calendário e atividades \(na página 199\)](#).
- 2 Na página Detalhes (página Detalhes da chamada, do compromisso ou da tarefa) para a atividade, desloque-se para a secção Avaliação de atividades e clique em Adicionar.
NOTA: Pode ter de adicionar a secção Avaliação da Atividade à página da disposição. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página Detalhes \(consultar Alterar a disposição da página de detalhes na página 806\)](#).
- 3 Na janela de pesquisa, pesquise o script apropriado e clique em Selecionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na página Avaliações de atividades, selecione a resposta para a cada pergunta do script e clique em Gravar.
A página Detalhes (página Detalhes da chamada, do compromisso ou da tarefa) para a atividade volta a aparecer.
Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido atualizados automaticamente.

Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos

Se o administrador da empresa selecionar a definição Apresentar Eventos no Calendário na página Perfil da Empresa, o Oracle CRM On Demand apresenta os detalhes dos registos do evento no calendário. Se a definição estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand mantém automaticamente um registo do compromisso associado para um registo de evento. Quando um utilizador cria, atualiza ou elimina um evento através da IU, o Assistente de Importação, ou os serviços Web, o Oracle CRM On Demand cria, atualiza ou elimina o registo de

compromisso associado. Por outro lado, o Oracle CRM On Demand atualiza ou elimina automaticamente o registo de evento original sempre que atualiza ou elimina o registo de compromisso correspondente do evento através dos mesmos canais.

Por exemplo, considere um evento denominado Conferência de Cardiologistas agendado para ocorrer das 9h00 de 20/07/2015 às 17h00 de 20/07/2015 no Marriott Hotel. O Oracle CRM On Demand cria um registo de compromisso da seguinte forma:

- Define o assunto para Conferência de Cardiologistas
- Define a hora e data de início do compromisso às 9h00 de 20/07/2015 e de fim às 17h00 de 20/07/2015
- Define a localização para Marriot Hotel
- Define o tipo de atividade para Evento

Oracle CRM On Demand apresenta o compromisso do evento no calendário do Oracle CRM On Demand. Além disso, os calendários para outros produtos sincronizados com o Oracle CRM On Demand tal como o Oracle CRM On Demand Desktop apresentam também o compromisso.

A seguinte tabela mostra a correspondência de campos entre um registo do evento e o correspondente registo do compromisso.

Campo de Registo de Evento	Campo de Registo de Compromisso
Nome	Assunto
Hora de início	Hora de início
Hora de Fim	Hora de Fim
Localização	Localização
Proprietário	Proprietário
Livro	Livro

Quando um utilizador cria um evento, o Oracle CRM On Demand cria o compromisso correspondente e copia estes campos a partir do evento para o compromisso. Para além disso, o Oracle CRM On Demand copia determinados registos secundários para um evento, tal como um utilizador acrescentado a uma equipa do evento ou um livro que seja acrescentado a um evento. De modo semelhante, o Oracle CRM On Demand cria estes registos secundários para eventos quando são criados num registo de compromisso. Na entrada de calendário que o Oracle CRM On Demand cria para um evento, é apresentado o nome e a localização do evento como o assunto e localização do compromisso, com a localização entre parênteses. Ao clicar na ligação Assunto será direcionado para a página Detalhe do Compromisso, tal como com qualquer entrada de calendário não associada a um evento.

NOTA: Para registos de eventos pré-existentes, sempre que o utilizador atualiza um evento e o grava, o Oracle CRM On Demand cria automaticamente o compromisso, juntamente com o livro e os registos secundários do utilizador, a partir desse momento no tempo. Ou seja, o Oracle CRM On Demand não apresenta eventos antigos no calendário até o utilizador atualizar e gravar o evento novamente. A ação de acrescentar ou retirar quaisquer registos secundários de um evento não é considerada como uma atualização ao registo do evento e não aciona a criação de um compromisso. Além disso, se o administrador da empresa desmarcar a definição Apresentar Eventos no Calendário no perfil da empresa, o Oracle CRM On Demand deixa de criar um compromisso de evento associado correspondente a novos eventos. No entanto, os compromissos de eventos existentes criados desde o momento em que o administrador selecionou a definição permanece no Oracle CRM On Demand e o Oracle CRM On Demand continua a sincronizar esses compromissos de eventos com as atualizações de

eventos correspondentes para evitar a discrepância de dados entre o evento e o compromisso do evento. No entanto, o Oracle CRM On Demand não apresenta o compromisso do evento no calendário porque o administrador desmarcou a definição.

Quando um utilizador apaga um compromisso de evento com correspondência ou o evento original, o Oracle CRM On Demand apaga o compromisso de evento com correspondência e o próprio evento, incluindo os registos secundários partilhados, tais como um registo de utilizador partilhado ou um registo de livro partilhado. Os utilizadores podem recuperar o registo da página Itens Eliminados durante 30 dias após a eliminação. Restaurar um destes registos restaura o outro registo correspondente. Por exemplo, restaurar um evento restaura o compromisso correspondente a esse evento.

Os utilizadores que são acrescentados a um compromisso sincronizado como um utilizador, são acrescentados ao evento como membros da equipa com acesso só de leitura ao evento, e os utilizadores acrescentados a um evento sincronizado têm acesso só de leitura aos registos do compromisso. O Oracle CRM On Demand avalia a união do acesso aos registos a partir da equipa e do perfil de acesso predefinido anexado à função do utilizador para determinar o acesso do utilizador ao registo. Os membros do grupo do utilizador não são acrescentados a um evento como membros da equipa. Independentemente do canal a partir do qual um utilizador é acrescentado como um membro da equipa do evento, esse utilizador é acrescentado ao compromisso como um utilizador.

Os utilizadores que podem aceder a um compromisso sincronizado através de um livro, têm o mesmo acesso ao evento através do livro, e se puderem aceder a um evento sincronizado através de um livro, têm o mesmo acesso ao compromisso através do livro. O compromisso do evento não é apresentado no calendário de um utilizador que obtém acesso através de um livro, no entanto, o utilizador obtém acesso ao registo do compromisso do evento nas listas de compromissos. Se existir um fluxo de trabalho num evento com uma ação Atribuição de Livro, o livro que é atribuído ao evento é também atribuído ao compromisso sincronizado. O inverso também é verdadeiro, ou seja, se existir um fluxo de trabalho numa atividade com uma ação Atribuição de Livro, o livro que é atribuído ao compromisso é também atribuído ao evento sincronizado.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gerir calendários e atividades \(na página 207\)](#)
- [Gerir Eventos \(na página 562\)](#)
- Apagar e Restaurar Registos (consultar [Eliminar e restaurar registos](#) na página 181)

Campos da atividade

Utilize a página Editar tarefa para acrescentar uma tarefa ou atualizar detalhes de uma tarefa existente. Utilize a página Editar compromisso para acrescentar um compromisso ou atualizar detalhes de um compromisso existente. Utilize a página Editar chamada para atualizar os detalhes de uma chamada planeada existente. As páginas Editar mostram o conjunto completo de campos para uma tarefa ou compromisso.

SUGESTÃO: Também pode editar as atividades na página [Lista de atividades](#) e nas páginas [Detalhes do compromisso](#), [Detalhes da tarefa](#) e [Detalhes da chamada](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais relativas a alguns campos disponíveis na página Editar tarefa e .compromisso. Para obter mais informações sobre os campos disponíveis na página Editar chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) a clientes](#) (consultar [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) na página 220).

NOTA: Se o tipo de registo Atividade for configurado em modo misto ou modo de livro, o campo Sinalizador delegado não tem de estar presente nas disposições da página do compromisso, tarefa ou detalhe da chamada, caso contrário ocorrerá um erro quando tentar gravar o compromisso, tarefa ou chamada.

Campo	Descrição
Conta	Conta ligada a esta atividade.
Lembrete do Compromisso	O período de tempo antes da hora de início do compromisso em que os lembretes relativos ao compromisso devem ser enviados. Os lembretes são enviados para o proprietário do compromisso e para cada utilizador na lista de utilizadores do compromisso, se as definições do campo Notificação da Atividade no registo do utilizador ou ao nível da empresa permitirem que sejam enviados ao utilizador lembretes de atividade. Para obter informações sobre o campo Notificação da Atividade, consulte Configurar a Vista de Calendário Predefinido (consultar Definir a Vista de Calendário Predefinido na página 237). Para obter informações sobre o formato e conteúdo dos lembretes que são enviados para os utilizadores, consulte Acerca de Lembretes de Atividade (na página 211). Se deixar o campo Lembrete do Compromisso em branco, nenhum lembrete será enviado relativamente ao compromisso. NOTA: Se alterar o período de tempo especificado para o lembrete de um compromisso existente, a alteração aplica-se ao lembrete para todos os utilizadores do compromisso. O campo Lembrete do Compromisso não aparece na página Detalhe do Compromisso por predefinição na aplicação standard, mas o seu administrador pode acrescentar o campo à disposição da página para a sua função.
Estado da aprovação	O estado da aprovação do registo quando a tarefa é criada. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem acrescentar este campo à disposição da página Atividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa (consultar Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa na página 1641). Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Resultado da chamada	O resultado do tipo de atividade Chamada de aniversário, Chamada de referência ou Chamada de revisão, tal como Sem resposta, Compromisso, Manter contacto ou Ficheiro obsoleto. Quando introduz um valor neste campo, este torna-se só de leitura.
Campanha	A campanha que está ligada a esta atividade.
Comentários	Este campo contém comentários sobre a atividade. Tem um limite de 250 caracteres.

Campo	Descrição
Data de conclusão	A data e hora em que a atividade foi concluída. Nas tarefas, este campo é automaticamente preenchido quando o campo Estado é definido para Concluído ou o botão Marcar como concluído é clicado. Nos compromissos, se a Data de conclusão for deixada em branco, é automaticamente definida para o mesmo valor que o campo Hora de fim quando o compromisso é criado e gravado. Se o campo Data de conclusão não estiver configurado como um campo só de leitura, pode introduzir uma data neste campo diferente da data de fim no compromisso. No entanto, se alterar posteriormente o valor no campo Hora de fim, o valor no campo Data de conclusão será automaticamente alterado para o novo valor no campo Hora de fim. Alterar a data no campo Data de conclusão também não resulta na caixa de seleção Concluído no compromisso a ser selecionado ou no campo Estado a ser definido para Concluído, mesmo que a nova data seja no passado. O campo Data de conclusão nunca pode ser deixado em branco nos compromissos porque o Oracle CRM On Demand utiliza este campo para determinar quais os compromissos a incluir nas listas Atividades abertas e Compromissos abertos que aparecem em várias áreas no Oracle CRM On Demand. Se limpar o valor do campo Data de conclusão num compromisso, o Oracle CRM On Demand redefine automaticamente o campo para o mesmo valor que o campo Hora de fim.
Concluído	Nas tarefas, esta caixa de seleção é automaticamente selecionada quando o campo Estado na tarefa é definido para Concluído. Nos compromissos, esta caixa de seleção não é automaticamente selecionada quando o campo Estado no compromisso é definido para Concluído.
Contacto principal	Contacto principal ligado a esta atividade. Para empresas com a funcionalidade Grupo, este é o Contacto principal nas vistas Calendário.
Delegado por	O utilizador que delegou a atividade a outro proprietário. Se o campo Delegado por estiver em branco quando atribuir a atividade a outro proprietário, o nome de utilizador aparece automaticamente no campo Delegado por após a reatribuição da atividade. No entanto, se o campo Delegado por já estiver preenchido com o nome de um utilizador, o campo não será atualizado automaticamente quando reatribuir a atividade. Se for necessário, pode atualizar manualmente o campo de modo a que mostre o nome do utilizador ou o nome de qualquer outro utilizador. As alterações no campo Delegado por não são auditadas por predefinição.
Descrição	Informações adicionais sobre esta atividade. Limite de 16,350 caracteres.
Data de conclusão	Data em que esta tarefa vence (aplica-se apenas a tarefas).
Hora de Fim	A data e hora de conclusão do compromisso (aplica-se apenas a compromissos). O valor predefinido para a data de hoje é 13:00 horas. O Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente este campo, utilizando a hora de início e a duração do compromisso. Se deixar o campo Data de conclusão num compromisso em branco, a Data de conclusão é automaticamente preenchida com o valor do campo Hora de fim. Se

Campo	Descrição
	alterar o valor no campo Hora de fim, o valor no campo Data de conclusão será automaticamente alterado para o novo valor no campo Hora de fim.
Pista	Pista ligada a esta atividade.
Localização	Local em que ocorre o compromisso (aplica-se apenas a compromissos).
Oportunidade	Oportunidade ligada a esta atividade.
Proprietário	O proprietário do registo da atividade. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Priority	O nível de prioridade, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. O nível de prioridade aplica-se apenas às tarefas. O valor predefinido é 3-Baixa. Se o campo Prioridade não for um campo obrigatório para as tarefas na empresa, pode criar uma tarefa com um valor nulo no campo Prioridade. No entanto, se o campo Prioridade for definido como um valor não nulo quando uma tarefa é criada ou atualizada, não poderá alterar mais tarde o campo Prioridade dessa tarefa para um valor nulo, mesmo que o campo Prioridade não seja um campo obrigatório. NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de <i>1-Elevada</i> para um valor de <i>Mais elevada</i>), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: <i>1-etiqueta</i>, <i>2-etiqueta</i> ou <i>3-etiqueta</i>, em que <i>etiqueta</i> é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para <i>1-etiqueta</i>, nenhuma seta para <i>2-etiqueta</i>, uma seta para baixo para <i>3-etiqueta</i> e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de <i>1-A minha mais elevada</i>, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de <i>A minha mais elevada</i>. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte Alterar valores da lista de escolha (na página 1339).
Privado	Se a caixa de seleção Privado estiver selecionada, o registo da atividade não está visível por predefinição para os outros utilizadores, mesmo se a atividade estiver associada a um registo que esteja visível para outros utilizadores. No entanto, é possível que o registo da atividade esteja visível para alguns utilizadores. Os utilizadores com o privilégio Ver atividades privadas e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função de utilizador podem ver todas as atividades marcadas como privadas, independentemente do proprietário da atividade. O privilégio Ver atividades privadas não permite que um

Campo	Descrição
	utilizador atualize ou elimine uma atividade marcada como privada e que pertence a outro utilizador. Os utilizadores com o privilégio Eliminar qualquer atividade e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função podem eliminar atividades das quais não são proprietários ou atividades que estão marcadas como privadas. Normalmente, os privilégios Eliminar qualquer atividade e Ver atividades privadas são atribuídos apenas a administradores da empresa.
Motivo da rejeição	Indica o motivo da devolução ou rejeição de um artigo. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem acrescentar este campo à disposição da página Atividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa (consultar Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa na página 1641). Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Pedido de assistência	Pedido de assistência ligado a esta atividade.
Hora de início	Data e hora de início do compromisso (aplica-se apenas a compromissos). O valor predefinido é a data de hoje e as 12:00 horas.
Estado	O estado da tarefa ou do compromisso, por exemplo, Concluído, Deferido, Em curso, A Aguardar Alguém ou Não Iniciado. NOTA: Os administradores podem editar a lista de escolha Estado e acrescentar novos valores ou atualizar os valores existentes, se a respetiva função incluir os privilégios <i>Customizar Aplicação - Editar Lista de Escolha 'Estado' da Atividade e Customizar Aplicação</i>. Para obter informações sobre como customizar valores da lista de escolha, consulte Alterar Valores da Lista de Escolha (na página 1339). ATENÇÃO: A adição ou edição dos valores que estão disponíveis por predefinição na lista de escolha para o campo Estado para o tipo de registo Atividade poderá produzir resultados não pretendidos para o processamento da atividade. O Oracle CRM On Demand procura especificamente os valores dos campos Concluído, Submeter, Enviado ou Planeado quando processa as atividades. Se a sua empresa desativar estes valores dos estados e substituí-los por valores customizados, o processamento da atividade na aplicação do Oracle CRM On Demand não funcionará conforme documentado. Consequentemente, a alteração dos valores na lista de escolha do campo Estado para o tipo de registo Atividade não é recomendada.
Assunto	Título ou breve descrição desta atividade.
Subtipo	O tipo de objeto da aprovação. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem acrescentar este campo à disposição da página Atividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para

Campo	Descrição
	auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa (consultar Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa na página 1641). Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Lembrete da Tarefa	A data e hora em que os lembretes relativos à tarefa devem ser enviados. Os lembretes são enviados para o proprietário do compromisso e para cada utilizador na lista de utilizadores da tarefa, se as definições do campo Notificação da Atividade ao nível do utilizador ou ao nível da empresa permitirem que sejam enviados lembretes de atividade ao utilizador. Para obter informações sobre o campo Notificação da Atividade, consulte Configurar a Vista de Calendário Predefinido (consultar Definir a Vista de Calendário Predefinido na página 237). Para obter informações sobre o formato e conteúdo dos lembretes que são enviados para os utilizadores, consulte Acerca de Lembretes de Atividade (na página 211). Se deixar o campo Lembrete da Tarefa em branco, nenhum lembrete será enviado relativamente à tarefa. NOTA: Se alterar a data ou hora para o lembrete de uma tarefa existente, a alteração aplica-se ao lembrete para todos os utilizadores da tarefa. O campo Lembrete da Tarefa não aparece na página Detalhe da Tarefa por predefinição na aplicação standard, mas o seu administrador pode acrescentar o campo à disposição da página para a sua função. NOTA: Se alterar a data limite para uma tarefa, o campo Lembrete da Tarefa não é atualizado automaticamente. Se pretender alterar a data e hora para o lembrete da tarefa, deve atualizar este campo manualmente.
Tipo	Para as tarefas e compromissos, este campo refere-se a uma categoria, tal como Aprovação, Chamada de Aniversário, Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio Eletrónico, Evento, Fax, Almoço, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros, Chamada de Referência, Chamada de Revisão ou Tarefa.
Atividade	Este campo da lista de escolha só de leitura refere-se ao tipo de atividade, nomeadamente Tarefa, Compromisso, Tarefa Automatizada, Atividade COD ou Chamada Inteligente. NOTA: Este campo não aparece nas disposições da página Atividade por predefinição, tais como disposições da página Tarefa ou disposições da página Compromisso, etc.

3 Marketing

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações de marketing:

- **Campanhas.** Utilize estas páginas para gerir campanhas de marketing e para gerir pistas e oportunidades qualificadas.
- **Leads.** Utilize estas páginas para controlar pistas para novas oportunidades de vendas e para automatizar o processo de conversão de pistas.

Gerir marketing

Para gerir marketing, execute os seguintes processos.

- 1 [Processo de processamento de campanhas \(na página 249\).](#)
- 2 [Processo de processamento de pistas \(na página 249\).](#)

Processo de processamento de campanhas

Para processar campanhas, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um registo da campanha, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da campanha (consultar [Campos de Campanha](#) na página 255).
- 2 Atribuir destinatários da campanha, consulte [Visar contactos para campanhas \(na página 253\)](#).
- 3 Executar a campanha.
- 4 Controlar respostas da campanha, consulte Gravar respostas a campanhas (consultar [Registar respostas a campanhas](#) na página 254).
- 5 Avaliar a eficácia da campanha, consulte [Avaliar eficácia da campanha \(na página 255\)](#).
- 6 Associar pistas à campanha. Se a campanha gerar pistas, tem de associar as novas pistas à campanha de onde são provenientes, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos de pistas (consultar [Campos de pista](#) na página 274).

Processo de processamento de pistas

Para processar pistas, execute as seguintes tarefas:

- 1 Configurar regras de atribuição de pistas, consulte [Acerca de regras de atribuição \(na página 1672\)](#) e [Configurar regras de atribuição \(na página 1676\)](#).
- 2 Configurar regras de conversão de pistas, consulte [Pistas \(na página 257\)](#) e [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1683\)](#).
- 3 Configurar disposições de conversão de pistas, consulte Criar disposições de conversão de pistas (consultar [Criar disposições da conversão de pistas](#) na página 1684).
- 4 Criar scripts de qualificações de pistas, consulte [Utilizar scripts de qualificação de pistas \(na página 267\)](#).
- 5 Qualificar a pista, consulte [Qualificar pistas \(na página 266\)](#).

6 Converter ou rejeitar a pista.

Pode converter pistas em registos de conta, negócio, contacto ou oportunidade, consulte [Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades \(na página 268\)](#). Se decidir que uma pista não é valiosa, pode removê-la do processo de gestão de pistas, consulte [Rejeitar pistas \(na página 273\)](#).

Campanhas

Utilize as páginas da Campanha para criar, atualizar e controlar campanhas. Uma *campanha* é o veículo ou projeto no qual transmite uma mensagem de marketing a um ou mais grupos de pessoas, incluindo clientes potenciais existentes. Normalmente, as campanhas fornecem uma oferta promocional a canais de comunicação diferentes para reter os clientes atuais ou adquirir novos clientes. O objetivo é gerar um interesse adicional nos produtos e serviços da empresa.

A utilização de campanhas permite-lhe executar o seguinte:

- Armazenar, num único local, informações da campanha, tais como custos orçamentados comparados com custos reais, pistas visadas e material de marketing (por exemplo, brochuras e material gráfico).
- Partilhar, em tempo real, vistas de campanhas com a equipa de marketing e partilhar informações da campanha com a equipa de vendas a partir da mesma localização.
- Ver os resultados da campanha visualizando pistas e oportunidades, que são geradas para cada campanha.
- Utilizar relatórios predefinidos para avaliar os resultados e determinar o retorno do investimento das atividades da campanha em tempo real.
- Realizar comparações históricas entre campanhas atuais e campanhas anteriores para identificar tendências.

Os gestores de vendas e de marketing podem importar pistas e ligar as mesmas a uma campanha existente. Em primeiro lugar, as informações da pista têm de ser formatadas num ficheiro de valores separados por vírgulas (.csv).

Campanhas, pistas, oportunidades e contactos

Durante uma campanha, pode gerar várias pistas ligadas à campanha. Se converter algumas dessas pistas em novas oportunidades, contactos ou contas, a ligação à campanha será transportada das pistas originais para as oportunidades, contactos e contas convertidas. Por exemplo, a Campanha A cria 100 pistas, da P1 à P100. O utilizador liga cada uma destas pistas à Campanha A. As pistas P1 à P90 nunca mostram o potencial da produção de receitas. As pistas L91 a L100 mostram potencial de receita, pelo que deverá convertê-las em oportunidades O1 a O10. Cada uma destas oportunidades é automaticamente ligada à Campanha A através da respetiva pista de origem. Alguns meses mais tarde, irá rever a eficácia da Campanha A. Olha para o registo da Campanha A e vê que existem 100 pistas e 10 oportunidades ligadas ao mesmo. Pode comparar estes resultados com os de campanhas antigas ou com as suas expetativas para esta campanha e efetuar ajustes em conformidade.

NOTA: Se o administrador da empresa adicionar campos personalizados para pistas, estes campos não serão transportados para os registos de oportunidade quando a pista for convertida numa oportunidade ou contacto. Uma exceção verifica-se se o administrador da empresa configurar correspondências adicionais através da funcionalidade Correspondência de conversão de pistas. Para mais informações sobre como corresponder campos da pista, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1683\)](#).

Trabalhar com a Página principal de campanha

A Página principal Campanhas constitui o ponto de início para gerir campanhas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição de Página principal Campanhas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma campanha

Pode criar uma campanha clicando no botão Novo na secção As minhas campanhas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de campanha \(na página 255\)](#).

Trabalhar com Listas de campanhas

A secção Listas de campanhas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de campanhas.

Lista de campanhas	Filtro
Todas as campanhas ativas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Ativo
Todas as campanhas concluídas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Concluído
Todas as campanhas planeadas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Planeado
Campanhas recentemente criadas	Todas as campanhas, ordenadas pela data de criação, com a campanha criada mais recentemente apresentada na parte superior da lista
Campanhas recentemente modificadas	Todas as campanhas, ordenadas pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente apresentada na parte superior da lista
Todas as campanhas	Nenhum. A lista mostra todas as campanhas da empresa, ordenadas por Nome da campanha, por ordem crescente.
As minhas campanhas recentemente modificadas	Todas as campanhas que lhe pertencem. A lista está ordenada pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente apresentada na parte superior da lista.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar campanhas recentemente visualizadas

A secção As minhas campanhas recentemente visualizadas mostra as campanhas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Trabalhar com Tarefas da campanha

A secção Tarefas da campanha mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respetivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da

tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a campanha à qual a tarefa está associada, clique no nome da campanha.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar campanhas ativas

A secção Campanha ativa mostra uma lista de campanhas atualmente em execução.

- Para visualizar uma campanha ativa, clique no campo Nome da campanha.
- Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Secções de relatórios

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal de campanha. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na standard edition do Oracle CRM On Demand, a secção Estado da campanha ativa é mostrado.

Utilizar relatórios para avaliar a eficácia da campanha

É possível que sejam mostradas uma ou mais secções de relatórios em Página principal Campanhas (o administrador da empresa pode especificar as secções de relatórios que são mostradas na página). Na aplicação padrão, a secção Estado da campanha ativa é mostrada, que apresenta uma análise de todas as campanhas ativas. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Estado da campanha ativa, consulte [Avaliar Eficácia da Campanha](#) na página 255).

Adicionar secções à Página principal de campanha

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal de campanha, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de campanha.

Para adicionar secções à Página principal de campanha

- 1 Na Página principal de campanha, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de Página de campanha, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir Campanhas

Para gerir campanhas, execute as seguintes tarefas:

- [Visar contactos para campanhas \(na página 253\)](#)

- [Registar respostas a campanhas \(na página 254\)](#)
- [Fechar Campanhas \(na página 254\)](#)
- [Avaliar Eficácia da Campanha \(na página 255\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de Campanha \(na página 255\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de campanha \(na página 250\)](#)
- Sistema de Análise (consultar [Analytics](#) na página 847)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Visar contactos para campanhas

Pode selecionar contactos que pretenda visar para uma campanha.

NOTA: Se a empresa utilizar o Segmentation Wizard, uma aplicação transferível que funciona entre o Oracle CRM On Demand e o Excel, pode criar segmentos alvo que filtram os registos de acordo com os critérios de vários tipos de registo. Para obter informações sobre como transferir e utilizar o Segmentation Wizard, consulte [Utilizar o Segmentation Wizard \(na página 841\)](#).

Para visar contactos para uma campanha

- 1 Selecione a campanha.

Para obter instruções sobre como selecionar campanhas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhe da campanha, desloque-se para a secção Destinatários e execute o seguinte procedimento:

NOTA: Se a secção Destinatários não estiver visível na página Detalhes da campanha, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Destinatários à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Para visar contactos individualmente, clique em Adicionar.
- Para retirar um contacto, clique na ligação Retirar na linha do registo. Este procedimento desassocia os registos sem eliminar qualquer registo.
- Para acrescentar ou retirar múltiplos contactos em simultâneo, clique em Acrescentar à Lista para abrir a janela Pesquisar um Contacto e, em seguida, proceda do seguinte modo:
 - Selecione cada um dos contactos que pretende acrescentar.
 - Clique na ligação Retirar para qualquer contacto que pretenda retirar.

- Quando terminar de acrescentar e retirar contactos, clique em OK.

Para obter mais informações sobre como procurar registos na janela Pesquisar um Contacto, consulte [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa \(na página 103\)](#).

NOTA: A funcionalidade Acrescentar à Lista não suporta a criação de eventos de integração através de ações de fluxo de trabalho. Do mesmo modo, a funcionalidade Acrescentar à Lista não suporta o controlo de modificações. Se a sua empresa precisar de criar eventos de integração quando os registos de campanha são atualizados ou precisar de controlar as modificações em runtime nos registos de campanha, não utilize a funcionalidade Acrescentar à Lista. Em alternativa, acrescente um contacto à campanha de cada vez.

- 3 Grave o registo.

Para importar contactos a partir de um ficheiro, consulte [Importar os dados \(na página 1960\)](#).

Registar respostas a campanhas

Registar a resposta a uma campanha como, por exemplo, o facto de um destinatário ter assistido a um evento, é algo que pode controlar na secção do destinatário da campanha.

Para registar uma resposta a uma campanha

- 1 Selecione a campanha.

Para obter instruções sobre como selecionar campanhas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

Nota: Se a secção Destinatários não for apresentada na página Detalhes da campanha, clique em Disposição da página para adicioná-la.

- 2 Na página Detalhe da campanha, desloque-se para a secção Destinatários e clique em Editar para o contacto cuja resposta pretende registar.
- 3 Na página de edição Resposta de campanha, preencha as informações necessárias.

Campo	Descrição
Estado da entrega	Os valores padrão são Pendente, Enviado, Devolução provisória, Devolução permanente, Recebido e Aberto. No entanto, o administrador da empresa pode mudar o nome das opções nesta lista pendente.
Estado da resposta	Os valores padrão são Click-thru, RSVP - Irá participar, RSVP - Não irá participar, Assistiu, Convertido em pista, Mais informação solicitada, Subscrição lista, Anular subscrição da lista, Subscrição global, Anulação de subscrição global e Mensagem aberta. No entanto, o administrador da empresa pode personalizar as opções nesta lista pendente.

- 4 Grave o registo.

Fechar Campanhas

Pode alterar o estado da campanha para indicar que está concluída.

Para fechar uma campanha

- 1 Na página Lista de campanhas, clique no campo Estado.
- 2 Selecione o estado Concluído, a partir da lista pendente.

- 3 Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para gravar o registo.

Avaliar Eficácia da Campanha

A secção Estado da campanha ativa da Página principal Campanha mostra uma análise de todas as campanhas ativas. Pode utilizar estas informações para determinar a eficácia das campanhas.

Para visualizar informações sobre a eficácia das campanhas

- Nesta secção da Página principal Campanha, pode executar o seguinte:
 - Coloque o ponteiro no gráfico para ver informações específicas.
 - Clicar num segmento para rever um relatório detalhado.
 - Altere as categorias nas listas para visualizar os mesmos dados a partir de uma perspetiva diferente.
- Por exemplo, pode ver a análise de campanhas pelo ROI (retorno do investimento), a taxa de conversão de pistas ou o custo para cada pista.

Campos de Campanha

Utilize a página Editar campanha para adicionar uma campanha ou atualizar detalhes de uma campanha existente. A página Editar campanha mostra o conjunto completo de campos para uma campanha.

SUGESTÃO: Também pode editar campanhas na página Lista de campanhas e na página Detalhe da campanha. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 118).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave de campanhas	
Código da origem	Código identificador da campanha. Certifique-se de que o código introduzido é único. Este campo tem um limite máximo de 30 caracteres.
Nome da campanha	Nome descritivo da campanha. Este campo tem um limite máximo de 100 caracteres.
Tipo de campanha	Tipo de campanha, como Publicidade, Direct Mail, Correio eletrónico, Evento - Outros, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Lista - Adquirido, Lista - Arrendado, Outros, Referência - Funcionário, Referência - Externo ou Web site.
Objetivo	Descrição do objetivo da campanha, tal como "Para aumentar as vendas em 10%".
Público	Público-alvo da campanha.
Oferta	Descrição do produto ou serviço oferecido pela campanha.

Campo	Descrição
Estado	Estado da campanha, tal como: ■ Ativa. A data de início situa-se no passado e a data de fim situa-se no futuro ■ Concluído. As datas de início e de fim situam-se no passado. ■ Planeado. As datas de início e de fim situam-se no futuro. ■ Agendado. Pode definir manualmente este estado para indicar que a campanha está pronta e está agora definida para ser executada numa determinada data e hora. ■ Contactar suporte. Pode utilizar este estado para indicar quaisquer problemas com a campanha em que o Apoio Técnico da Oracle tenha de ser contactado. As campanhas por correio eletrónico configuradas utilizando o Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) antes de serem descontinuadas costumavam ser atualizadas com este estado para indicar que existia um problema com a campanha. Tem de definir o estado. O sistema não atualiza automaticamente o estado quando a campanha é iniciada.
Data de início	Data a hora de início da campanha. O valor predefinido é a data e hora atuais. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	Data e hora a que a campanha está prevista concluir. O valor predefinido é a data e hora atuais. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Moeda da campanha	Introduza o código (como, por exemplo, EUR) para a moeda utilizada para todos os campos de receitas.
Informações do plano de campanha	
Receita alvo	Receita que se espera vir a ser gerada pela campanha.
Pistas direcionadas (n.º)	Número de clientes potenciais visados pela campanha.
Custo orçamentado	Montante orçamentado pela empresa para esta campanha.
Custo real	Montante gasto pela empresa nesta campanha.
Informações adicionais	
Proprietário	A designação alternativa do proprietário do registo de campanha. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.

Campo	Descrição
	O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Descrição	Descrição da campanha. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Pistas

Utilize as páginas Pistas para criar, atualizar e avaliar pistas. Uma *pista* consiste numa pessoa que demonstrou interesse nos produtos ou serviços do utilizador.

É possível introduzir pistas manualmente ou as mesmas podem ser atribuídas ao utilizador. Pode acompanhar as pistas atribuídas para determinar se irão eventualmente gerar receitas para a empresa. Criar um registo de pista é uma forma rápida de reunir novas informações sobre o cliente. Num registo pode introduzir os detalhes da empresa, da pessoa e do interesse empresarial, em vez de criar quatro registos diferentes para uma conta, contacto, registo de negócio e oportunidade.

Uma pista desloca-se através do processo de gestão de pistas, na seguinte sequência de fases: avaliação, qualificação e conversão numa oportunidade ou registo de negócio. Em vez de qualificar uma pista, poderá removê-la através do respetivo arquivamento. Em vez de converter uma pista qualificada numa oportunidade ou registo de negócio, poderá rejeitá-la. O resto deste tópico explica as fases mais detalhadamente.

Avaliar pistas

Durante a avaliação, a pessoa que avalia a pista executa várias atividades contínuas:

- Telefona, envia mensagens de correio eletrónico ou visita o contacto para trocar informações.
- Atualiza informações específicas sobre a pista com informações mais exatas e recentemente descobertas.
- Cria, controla e conclui atividades relativas à pista.
- Regista notas relativas à interação.
- (Opcional, mas recomendável) Liga a pista a uma conta e um contacto, o que tem as seguintes vantagens:
 - O utilizador atribuído à conta ou contacto (que pode ou não ser o utilizador atribuído à pista) pode visualizar a pista durante o processo de avaliação, uma vez que vai ser apresentada nas páginas Conta e Contacto.
 - O proprietário da pista pode aceder a informações adicionais sobre a conta ou contacto ao clicar numa ligação.
 - O proprietário da pista pode introduzir mais detalhes que podem normalmente ser armazenados com uma pista, tais como contactos adicionais na conta, morada para expedição e assim sucessivamente.
 - Se a pista for convertida numa oportunidade ou registo de negócio, as ligações de conta e de contacto existentes podem acelerar esse processo.

Qualificar pistas

O processo de qualificação ajuda o avaliador a reunir informações suficientes para determinar as pistas que devem continuar a ser seguidas. Quando o avaliador determina que uma pista tem algum potencial para gerar receitas, o avaliador qualifica a pista. Em seguida, o sistema confirma se determinados campos críticos contêm

dados. Se os critérios tiverem sido cumpridos, a pista é marcada como qualificada e torna-se visível ao vendedor como uma pista recentemente qualificada.

A qualificação precisa das pistas ajuda a empresa a dedicar mais tempo aos negócios com elevado potencial. Os administradores da empresa podem configurar scripts de qualificação de pistas para ajudar os avaliadores a qualificarem pistas de forma precisa e consistente. (Para obter informações sobre como configurar scripts de avaliação, consulte [Configurar scripts de avaliação \(na página 2001\)](#)).

Arquivar pistas

Como alternativa, se a pista for considerada como não tendo qualquer valor para a empresa, então o avaliador pode arquivar a pista. O sistema remove então a pista do processo de gestão de pistas.

SUGESTÃO: Para ordenar pistas arquivadas, crie uma nova lista designada por Pistas arquivadas. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Converter pistas em oportunidades ou registos de negócio

As pistas podem ser convertidas em contactos, e opcionalmente em contas, oportunidades e registos de negócio, através da utilização da página Converter pista. A página Converter pista contém opções de conversão da pista, conforme especificado na disposição da Conversão da pista aplicável à função do utilizador. Se uma pista tiver um valor potencial suficiente, o avaliador poderá convertê-la numa oportunidade ou registo de negócio, desde que uma disposição da conversão da pista tenha todas as opções de conversão de pistas ativadas. O sistema solicita ao avaliador uma conta para ligar à pista, um contacto nessa conta para ligar à pista e uma oportunidade ou registo de negócio para ligar à pista.

O Oracle CRM On Demand cria uma nova oportunidade ou registo de negócio e retira a pista da avaliação ativa (apesar de ainda poder ser visualizada se pretendido).

Se o seu administrador acrescentar as opções relevantes à disposição da conversão de pistas, o avaliador pode também efetuar o seguinte quando converter uma pista:

- Copie os membros da equipa da pista para a equipa na conta, contacto e oportunidade que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão.

A função da equipa e o nível de acesso para os membros da equipa da pista numa conta, contacto ou oportunidade são determinados da seguinte forma:

- **Quando um registo existente é utilizado.** O avaliador deve especificar o nível de acesso de registo que será concedido ao proprietário da pista na equipa na conta ou no contacto ligado. A todos os outros membros da equipa da pista é concedido o nível de acesso ao registo ligado que têm no registo da pista. No entanto, se qualquer membro da equipa da pista, incluindo o proprietário da pista, já for membro da equipa no registo ligado, o nível de acesso do utilizador no registo ligado permanece inalterado. Se qualquer membro da equipa, incluindo o proprietário da pista, tiver uma função de equipa na pista, é atribuído ao utilizador a mesma função no registo ligado, a menos que o utilizador já tenha uma função de equipa no registo ligado, sendo que nesse caso a função do utilizador no registo ligado permanece inalterada.
- **Quando um novo registo é criado.** O avaliador deve especificar o nível de acesso de registo que será concedido ao proprietário da pista na equipa no novo registo. A outros membros da equipa da pista é concedido o nível de acesso ao registo novo que têm no registo da pista. Se qualquer membro da equipa, incluindo o proprietário da pista, tiver uma função de equipa na pista, é atribuído ao utilizador a mesma função no novo registo.

Para obter informações sobre a propriedade de novos registos, consulte Propriedade de Registos Criados Durante a Conversão de Pistas neste tópico.

NOTA: Se a função de equipa que for atribuída a um membro da equipa na pista não estiver disponível para o tipo de registo ligado, o campo Função da Equipa é deixado em branco para esse utilizador no registo ligado.

- Ligue os registos de objetos customizados associados da pista à conta, contacto e oportunidade que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão.

O que acontece durante a conversão

Na aplicação standard, algumas informações do registo da pista são transportadas para as áreas relevantes nos registos de conta, contacto, oportunidade e registo de negócio que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão. A tabela seguinte mostra um exemplo de como os campos podem ser correspondidos entre os registos. Alguns dos campos mostrados nesta tabela são correspondidos por predefinição, ao contrário de outros campos. O administrador da empresa pode determinar o modo como os campos da pista são correspondidos para a empresa. Para obter informações sobre como corresponder campos para a conversão de pistas, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1683\)](#).

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo do negócio
Morada	Morada para faturação	Não aplicável	Morada do contacto	Endereço do negócio
Receitas anuais	Receitas anuais	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Rendimento aproximado	Não aplicável	Não aplicável	Rendimento total	Não aplicável
Empresa associada	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Empresa associada
Contacto associado	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Contacto associado
Campanha	Campanha de origem NOTA: Se a conta for criada através do processo de conversão de pistas, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a conta for criada por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.	Campanha de origem NOTA: Se a oportunidade for criada através do processo de conversão de pistas, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a oportunidade for criada por um utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.	Campanha de origem NOTA: Se o contacto for criado através do processo de conversão de pistas, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se o contacto for criado por utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.	Não aplicável
N.º de telemóvel	Não aplicável	Não aplicável	N.º de telemóvel	Telemóvel
Localidade	Localidade de faturação Localidade de expedição	Não aplicável	Localidade principal	Localidade (do Endereço do negócio)

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo do negócio
Empresa	Nome da Conta	Conta	Conta	Nome da empresa
País	País de faturação País de expedição	Não aplicável	País principal	País
Data de nascimento	Não aplicável	Não aplicável	Data de nascimento	Não aplicável
Descrição	Não aplicável	Descrição	Não aplicável	Justificação
Correio Eletrónico	Não aplicável	Não aplicável	Correio Eletrónico	Correio Eletrónico
Data de fecho estimada	Não aplicável	Data de fecho	Não aplicável	Data de fecho
Nome próprio	Não aplicável	Não aplicável	Nome próprio	Não aplicável
Indústria	Indústria	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Título da função	Não aplicável	Não aplicável	Título da função	Não aplicável
Apelido	Não aplicável	Não aplicável	Apelido	Não aplicável
Moeda da pista	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Moeda do negócio
Proprietário da pista	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Tipo de pista	Tipo de conta	Não aplicável	Tipo de contacto	Não aplicável
Sr./Sra.	Não aplicável	Não aplicável	Sr./Sra.	Não aplicável
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Não aplicável	Não aplicável	Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Não aplicável
Passo seguinte	Não aplicável	Passo seguinte	Não aplicável	Passo seguinte
Número de Funcionários	Número de Funcionários	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Parceiro de origem	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro de origem
Receitas potenciais	Não aplicável	Receitas	Não aplicável	Volume do negócio
Telefone principal	Não aplicável	Não aplicável	N.º de telefone do emprego	N.º de telefone

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo do negócio
Parceiro principal	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro principal
Interesse do produto	Não aplicável	O Nome da oportunidade torna-se no Interesse do produto (Nome completo do contacto)	Não aplicável	Interesse do produto
Profissão	Não aplicável	Não aplicável	Profissão	Não aplicável
Data de qualificação	Não aplicável	Não aplicável	Data de qualificação	Não aplicável
Classificação	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Recomendado por	Não aplicável	Não aplicável	Recomendado por	Não aplicável
Origem	Não aplicável	Origem da pista	Origem da pista	Não aplicável
Estado/província	Distrito/concelho para faturação Distrito/concelho de expedição	Não aplicável	Estado/província principal	Distrito (do Endereço do negócio)
Web site	Web site	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
N.º de fax do emprego	Não aplicável	Não aplicável	N.º de fax do emprego	Não aplicável
Código postal	Código postal para faturação Código postal de expedição	Não aplicável	Código postal principal	Código postal (do Endereço do negócio)

Adicionalmente, alguns campos mostram valores diferentes como resultado do processo de conversão da pista. A seguinte tabela lista os novos valores.

Este registo/campo	Muda para este valor
Registo da pista	
Estado	Convertida
Registo de conta	
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção: Propriedade de Registos Criados Durante a Conversão de Pistas.

Este registo/campo	Muda para este valor
Registo da oportunidade	
Estado	Pendente
Fase de vendas	Visualização em criação
Probabilidade	50%
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção: Propriedade de Registos Criados Durante a Conversão de Pistas.
Registo de contacto	
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção: Propriedade de Registos Criados Durante a Conversão de Pistas.
Registo de negócio	
Nome	Interesse do produto na pista. É possível substituir este campo.
Tipo	Standard
Estado do envio	Não submetido.

Propriedade de Registos Criados Durante a Conversão de Pistas

Na aplicação standard, ocorre o seguinte quando a pista é convertida:

- Se o campo Vendedor na pista for preenchido, esse vendedor torna-se proprietário de quaisquer novos registos criados durante a conversão.
- Se o campo Vendedor na pista não for preenchido, o utilizador que converter a pista torna-se proprietário de quaisquer novos registos criados durante a conversão.

No entanto, o administrador da empresa pode alterar este comportamento utilizando a funcionalidade Corresponder conversão de pistas. Para mais informações, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1683\)](#).

Rejeitar pistas qualificadas

As pistas qualificadas também podem ser rejeitadas. Isto é normalmente efetuado em organizações onde a pessoa ou o grupo que avalia as pistas é diferente dos vendedores que convertem pistas qualificadas em receitas. Nessas organizações, o vendedor atribuído a uma pista qualificada pode determinar que a pista não é tão valiosa como o avaliador tinha indicado.

Quando rejeita uma pista, o vendedor tem de especificar um Código da rejeição para a rejeição e também pode especificar opcionalmente o Motivo da rejeição. Se o Código da rejeição selecionado for Outros, o Motivo da rejeição torna-se num campo obrigatório. O sistema regista que ocorreu uma rejeição, quem a rejeitou e o motivo da rejeição.

O vendedor pode também optar por voltar a atribuir a pista como parte da rejeição. Dependendo das políticas da empresa, a pista pode voltar a ser atribuída a um gestor para acompanhamento ou pode voltar para o avaliador original para posterior avaliação.

Trabalhar com a Página principal de pistas

A Página principal de pistas constitui o ponto de partida para gerir pistas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de pistas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma pista

Pode criar uma pista clicando no botão Novo na secção As minhas pistas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de pista \(na página 274\)](#).

Trabalhar com Listas de pistas

A secção Listas de pistas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pistas.

Lista de pistas	Filtro
Todas as pistas	Nenhum
Todas as pistas convertidas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Convertido
Todas as pistas qualificadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Qualificação
Todas as pistas qualificadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Qualificado
Pistas recentemente criadas	Apresenta todas as pistas, ordenadas pela data de criação
Pistas recentemente modificadas	Apresenta todas as pistas, ordenadas pela data de modificação
Todas as pistas rejeitadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Rejeitado
As minhas pistas	Apresenta pistas, ordenadas pela data de criação, que cumprem um das seguintes condições: ■ O campo Vendedor é definido para o nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificação. ■ O campo Proprietário da pista é definido para o nome de utilizador, o campo Vendedor está vazio e o campo Estado é definido para Qualificação.
As minhas pistas novas	Apresenta pistas, ordenadas pela data de criação, que cumprem um das seguintes condições: ■ O campo Vendedor é definido para o nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificado.

Lista de pistas	Filtro
	■ O campo Proprietário da pista é definido para o nome de utilizador, o campo Vendedor é definido para um nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificação.
As Minhas Pistas Recentemente Atribuídas	Apresenta as pistas que lhe foram atribuídas pelo gestor de atribuições. A lista é ordenada pela última data de conclusão da atribuição, com a pista que lhe foi atribuída mais recentemente pelo gestor de atribuições na parte superior da lista. Também pode ver esta lista na secção As Minhas Pistas Recentemente Atribuídas da Página Principal de Pistas, se essa secção estiver disponível na disposição da Página Principal de Pistas para a sua função. NOTA: Quando uma pista lhe é atribuída pelo gestor de atribuições, é-lhe enviada automaticamente uma mensagem de correio eletrónico. Quando clicar no URL da mensagem de correio eletrónico e, em seguida, iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, é redirecionado(a) automaticamente para a lista As Minhas Pistas Recentemente Atribuídas.
As minhas pistas recentemente criadas	Apresenta todas as pistas que possui. A lista é ordenada pela data de criação, com a pista criada mais recentemente na parte superior da lista.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar pistas recentemente visualizadas

A secção As minhas pistas recentemente visualizadas mostra as pistas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Trabalhar com Tarefas de pistas

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com a pista mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respetivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a pista à qual a tarefa está associada, clique no nome da pista.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar pistas qualificadas

A secção Pistas qualificadas mostra uma lista de pistas qualificadas. O campo Nome completo é uma ligação que abre o registo de pista.

- Para abrir o registo de pista, clique no campo Nome completo.
- Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar o seguimento da pista

Uma ou mais secções de relatório poderão ser mostradas na Página principal de pistas. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise de seguimento da pista é mostrada, que apresenta o progresso da qualificação de pistas nos últimos 90 dias. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Análise de seguimento da pista, consulte Analisar seguimento de pista (consultar [Analisar seguimento da pista](#) na página 274).

Adicionar secções à Página principal de pistas

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de pistas, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de pistas.

Para adicionar secções à Página principal de pistas

- 1 Na Página principal de Pistas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de Página principal da pista, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir pistas

Para gerir pistas, execute as seguintes tarefas:

- [Voltar a atribuir pistas \(na página 266\)](#)
- [Qualificar pistas \(na página 266\)](#)
- [Utilizar scripts de qualificação de pistas \(na página 267\)](#)
- [Arquivar pistas \(na página 268\)](#)
- [Converter Pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades \(na página 268\)](#)
- [Rejeitar pistas \(na página 273\)](#)
- [Analisar seguimento da pista \(na página 274\)](#)
- [Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage \(na página 323\)](#)

NOTA: Se estiver a utilizar o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e a tirar partido da funcionalidade Referências, também são criadas novas pistas quando se ligam novas referências a contactos.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Voltar a atribuir pistas

Se os níveis de acesso do utilizador permitirem, pode voltar a atribuir manualmente uma pista alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registo de pista.

NOTA: Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para o tipo de registo Pista, pode atribuir um registo de pista a um proprietário ou livro personalizado principal; no entanto, não é possível atribuir um registo de pista a um proprietário e a um livro personalizado principal ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#).

Se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Pista estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, também pode voltar a atribuir uma pista a um novo proprietário através da seleção da caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário no pedido.

Para voltar a atribuir uma pista

- 1 Selecione a pista que pretende voltar a atribuir.

Para obter instruções sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhe da pista, clique em Editar.

- 3 Na página Editar pista, execute um dos seguintes procedimentos:

- No campo Nome completo do proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione outro utilizador ou livro na janela de pesquisa.
- Selecione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário de modo a acionar o gestor de atribuições para voltar a atribuir a pista.

NOTA: O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#).

- 4 Grave as alterações.

NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema.

Qualificar pistas

Se determinar que uma pista tem algum potencial para se tornar uma oportunidade, pode qualificar a pista. Normalmente, o utilizador seleciona uma classificação para a pista de acordo com uma escala, configurada pelo administrador da empresa.

NOTA: O administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para o ajudar a avaliar pistas para qualificação. Para mais informações sobre como utilizar scripts de qualificação de pistas, consulte [Utilizar scripts de qualificação de pistas \(na página 267\)](#).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Qualificar pistas.

Para qualificar uma pista

- 1 Selecione a pista.
Para obter instruções sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe da Pista, certifique-se de que os campos necessários são preenchidos.
Para obter informações sobre os campos que devem ser preenchidos para que uma pista seja qualificada, consulte [Campos Obrigatórios para Qualificação de Pistas \(na página 267\)](#).
- 3 Clique em Marcar como qualificada.
O sistema verifica se os campos críticos contêm dados. Se os critérios forem cumpridos, o valor do campo Estado da pista é alterado para Qualificada.

NOTA: Se receber uma mensagem de erro depois de clicar Marcar como qualificado, verifique se o campo Data de qualificação não foi personalizado com um valor só de leitura.

Utilizar scripts de qualificação de pistas

O administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para o ajudar a avaliar pistas para qualificação. Um script de qualificação de pistas consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou ação.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2002\)](#).

NOTA: Para obter informações sobre os campos que devem ser preenchidos para que uma pista seja qualificada, consulte [Campos Obrigatórios para Qualificação de Pistas \(na página 267\)](#).

Para utilizar um script de qualificação de pistas

- 1 Selecione a pista.
Para mais informações sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da pista, desloque-se para a secção Scripts de qualificação de pistas e clique em Adicionar.

NOTA: Se a secção Scripts de qualificação de pistas não for mostrada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Scripts de qualificação de pistas à disposição da página. Esta secção só está disponível se o administrador da empresa tiver configurado um script de qualificação de pistas.
- 3 Na janela de pesquisa, pesquise o script apropriado e clique em Selecionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na janela Scripts de qualificação de pistas, selecione a resposta para cada pergunta do script e clique em Gravar.
Aparece novamente a página Detalhes da pista. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido atualizados automaticamente.

Campos Obrigatórios para Qualificação de Pistas

Para o estado de uma pista ser definido como Qualificado, determinados campos na pista são sempre obrigatórios e outros campos podem também ser obrigatórios, da seguinte forma:

- Os campos Nome Próprio e Apelido são sempre obrigatórios.

- Na aplicação standard, os seguintes campos são também obrigatórios: Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor. Isto é verdadeiro no caso em que qualifica uma pista diretamente e também em que utiliza um script de qualificação de pistas. Se um script de qualificação de pistas tentar definir o campo Estado numa pista como Qualificado e se um ou mais dos campos obrigatórios não for preenchido, é apresentada uma mensagem de erro e o script assume que a pista falhou no cumprimento do limiar para qualificação que está definido no script. Em seguida, o script define o campo Estado, de acordo com os resultados definidos no script que levaram à não obtenção do limiar.

O seu administrador pode alterar o comportamento de forma a que os campos Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor não sejam obrigatórios para a qualificação da pista ao desseleccionar a seguinte definição no perfil da empresa: É Obrigatório Ativar Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor para Qualificar uma Pista.

- A sua empresa pode criar opcionalmente um processo de negócio para especificar que um ou mais campos devem ser preenchidos ou devem ter determinado valor para que o estado de uma pista possa ser definido como Qualificado. Para tal, o seu administrador configura um processo de negócio para o tipo de registo Pista, com um estado de transição para o valor do estado Qualificado. Para obter informações sobre a configuração de processos de negócio, consulte [Administração de Processos \(na página 1580\)](#).

Arquivar pistas

Em vez de qualificar uma pista, pode especificar que já não necessita de ser seguida ou removê-la do processo de avaliação. Arquivar uma pista não a elimina, mas retém a pista na base de dados com um estado de Arquivado.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Arquivar pistas.

Para arquivar uma pista

- 1 Selecione a pista que pretende arquivar.
Para obter instruções sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da pista, clique em Arquivar.
O campo Estado da pista é alterado para Arquivado.

Converter Pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades

Se a função de utilizador tiver a configuração apropriada, poderá criar registos de contas, contacto, negócio e oportunidade ou copiar as informações da pista para os registos existentes, através da conversão do registo da pista. Dependendo das definições da empresa, o novo registo de oportunidade poderá incluir informações que afetam os cálculos de receitas. Para obter mais informações sobre o processo de conversão e o respetivo impacto nos campos e valores, consulte [O Que Acontece Durante a Conversão em Pistas \(na página 257\)](#).

NOTA: Normalmente, o utilizador converte pistas em oportunidades que tenham sido previamente qualificadas. Consulte [Qualificar pistas \(consultar Qualificar pistas na página 266\)](#).

O procedimento nesta secção descreve os passos destes dois cenários:

Cenário 1. O utilizador tem novas pistas resultantes de uma campanha levada a cabo pela sua empresa. Como parte de cada registo, o utilizador tem o nome de uma pessoa juntamente com o respetivo nome da empresa. Pretende agora criar um novo contacto, uma nova conta e, potencialmente, um novo registo de oportunidade utilizando informações da pista.

Cenário 2. O utilizador executa uma campanha direcionada para contas e contactos existentes. São geradas algumas pistas que pretende agora converter em oportunidades.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função e as definições do perfil de acesso do utilizador têm de estar configuradas conforme descrito em [Definições da função e perfil de acesso para conversão da pista](#)

(consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 270). A página Converter pista só mostra as opções de conversão que estão disponíveis para a função de utilizador, de acordo com a disposição da conversão da pista que foi selecionada para a função. Se uma disposição da conversão da pista não tiver sido selecionada para a função, aplica-se a disposição da conversão da pista predefinida.

Para converter uma pista numa conta, contacto, registo de negócio ou oportunidade

- 1 Seleccione a pista que pretende converter.
Para obter instruções sobre como seleccionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe da pista, clique em Converter.
- 3 Na página Converter pista, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para criar novos registos de contas e de contactos para esta pista (Cenário 1), seleccione as opções Criar nova conta automaticamente e Criar novo contacto automaticamente.
Na secção Conta, o campo Empresa da pista é apresentado no campo Nome da conta por predefinição. Na secção Contacto, o Nome próprio e Apelido relativos à pista são apresentados por predefinição.
 - Para criar uma nova oportunidade e ligar esta a uma conta e contacto existentes, seleccione as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente.
Se o registo de pista tiver uma conta associada, esta conta é apresentada no campo Conta associada. Se o registo de pista tiver um contacto associado, este contacto é apresentado no campo Contacto associado.
 - Para associar a pista a uma conta ou contacto diferente, clique no ícone de pesquisa junto aos campos Conta associada ou Contacto associado e seleccione outra conta e contacto. Certifique-se de que os nomes adequados são apresentados nos campos Conta associada e Contacto associado e que os botões de opção Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente são seleccionados.
- 4 (Opcional) Para converter a pista numa oportunidade, seleccione a opção Criar automaticamente nova oportunidade e preencha os campos.

NOTA: Por predefinição, o nome próprio e o apelido do registo de pista aparecem no campo Oportunidade Associada e é possível editar este campo. Na aplicação standard, os campos Receitas, Data de Fecho, Passo Seguinte e Descrição também aparecem na secção Oportunidade da página Converter Pista. Pode editar estes campos aqui e os respetivos valores são transportados para o registo da oportunidade. Dependendo do modo como o seu administrador configura a disposição para a página Converter Pista, poderá ver diferentes campos.

NOTA: O seu administrador pode ativar a herança de equipa para os tipos de registo Contacto e Oportunidade seleccionando a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Contacto e a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa. Se a herança de equipa estiver ativada para o tipo de registo Contacto ou Oportunidade, a equipa do contacto ou oportunidade herda automaticamente os membros da equipa da conta que é ligada à pista durante a conversão de pistas, mesmo que a caixa de seleção Copiar Equipa da Pista não esteja selecionada na secção Contacto ou Oportunidade da página Converter Pista.

- 6 Para associar os registos associados da pista de determinado tipo de registo do objeto customizado a uma conta, contacto ou oportunidade, selecione a caixa de seleção para associar esse tipo de registo do objeto customizado na secção apropriada da página.

NOTA: O seu administrador determina quais os tipos de registo Objeto Customizado que podem ser associados aos registos, disponibilizando as opções relevantes quando configurar a disposição para a página Converter Pista.

- 7 (Opcional) Para converter a pista num registo de negócio, selecione a opção Criar um registo de negócio automaticamente e preencha os campos.

NOTA: Os valores do campo Interesse do Produto e do campo Conta do Parceiro Principal do registo da pista aparecem no campo Nome do Registo de Negócio e no campo Conta do Parceiro Principal, respetivamente por predefinição, e pode editar estes campos. Na aplicação standard, os campos Receitas, Data de Fecho, Passo Seguinte e Descrição também aparecem na secção Registo de Negócio da página Converter Pista. Pode editar estes campos aqui e os respetivos valores são transportados para o registo de negócio. Dependendo do modo como o seu administrador configura a disposição para a página Converter Pista, poderá ver diferentes campos.

- 8 Para converter a pista, clique em Gravar.

Quando a conversão estiver concluída:

- A página Detalhes da pista é novamente apresentada com estes valores, sendo a maior parte baseados nas seleções efetuadas na página Converter pista:
 - O campo Estado da pista é Convertida.
 - Os valores dos campos Conta associada e Contacto associado são iguais aos que se encontravam na página Converter pista.
 - Se tiver convertido a pista numa oportunidade, o valor do campo Oportunidade associada é igual ao nome da nova oportunidade que se encontrava na página Converter pista.
 - Se tiver convertido a pista numa oportunidade, o novo registo de oportunidade criado a partir do processo de conversão fica com a pista convertida associada a um registo de oportunidade.
 - Se tiver convertido a pista num registo de negócio, o valor do campo Registo de negócio associado é igual ao nome do novo registo de negócio que especificou na página Converter pista.
 - Se tiver convertido a pista num registo de negócio, o novo registo de negócio criado a partir do processo de conversão é também associado à pista convertida.
- Se tiver convertido a pista numa oportunidade (Passo 4) ou registo de negócio (Passo 7), a nova oportunidade ou registo de negócio herda alguns valores de campo da pista.
- Pode ainda visualizar o registo de pista, mas os processos comerciais mudam para o registo de oportunidade ou de negócio apropriado.

NOTA: Pode converter a mesma pista numa conta ou contacto várias vezes, mas só pode converter uma pista num registo de negócio ou oportunidade uma vez. Se tiver convertido uma pista num registo de negócio ou oportunidade, não pode convertê-la mais tarde num registo de negócio ou oportunidade diferente. No entanto, uma pista que tenha sido convertida num registo de negócio pode ser reconvertida numa conta ou contacto diferente.

Definições de função e perfil de acesso para converter pistas

Para converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades, tem de ter as definições apropriadas na função de utilizador e nos perfis de acesso. Dependendo dos tipos de registo envolvidos num processo de conversão de pistas e de como o administrador da empresa configura a página Conversão de pistas, uma ou mais opções podem estar disponíveis para converter uma pista:

- Não converter
- Criar automaticamente

■ Utilizar existente

Este tópico descreve as definições do perfil de acesso e função necessários para converter uma pista, dependendo de qual das opções disponíveis é utilizada e nos tipos de registo envolvidos no processo de conversão.

Definições da função para converter pistas

Para converter uma pista para um registo de um determinado tipo de registo, a função de utilizador tem de estar configurada da seguinte forma:

- O privilégio Converter pistas tem de estar ativado.
- Para permitir converter uma pista para outro tipo de registo através da utilização da opção Utilizar existente, a definição Tem acesso tem de estar ativada para o tipo de registo relevante.
- Para permitir converter uma pista para outro tipo de registo através da utilização da opção Criar automaticamente, as definições Tem acesso e Pode criar têm de estar ativadas para o tipo de registo relevante.

Definições de perfil de acesso para converter pistas

As tabelas seguintes mostram os níveis mínimos de acesso que permitem converter pistas. Os níveis de acesso mostrados aqui têm de estar disponíveis no perfil de acesso que o Oracle CRM On Demand utiliza para extrair o nível de acesso para um registo de um determinado tipo de registo.

A tabela seguinte mostra o nível mínimo de acesso necessário para o tipo de registo Pista.

Tipo de registo	Nível de acesso
Pista	Ler/Editar

A tabela seguinte mostra o nível mínimo de acesso necessário para os tipos de registo relacionados com o tipo de registo Pista.

Tipo de registo	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Pista	Atividades concluídas	Ler/Editar
	Atividades abertas	Ler/Editar
	Objetos Customizados de 01 a 03	Ler
	Objetos Customizados de 04 a 40	Ler/Editar
	Equipas de Pistas	Ler/Editar

A tabela seguinte mostra o nível mínimo de acesso necessário para os outros tipos de registo de nível superior envolvidos no processo de conversão, dependendo da opção escolhida no processo de conversão.

NOTA: Se escolher a opção Não criar para um tipo de registo na página Conversão de pistas, o nível de acesso que possui para o tipo de registo não é relevante.

Tipo de registo	Utilizar existente	Criar automaticamente
Conta	Só de leitura	Só de leitura
Atividade	Só de leitura	Só de leitura
Contacto	Só de leitura	Só de leitura
Registo do negócio	Não aplicável	Só de leitura
Oportunidade	Não aplicável	Só de leitura

A tabela seguinte mostra o nível mínimo de acesso necessário para os tipos de registo relacionados, dependendo da opção escolhida no processo de conversão.

Tipo de registo	Tipo de registo relacionado	Utilizar existente	Criar automaticamente
Conta	Equipa da conta	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar
	Moradas	Só de leitura	Ler/criar se a pista contiver uma morada; caso contrário, o nível de acesso não é relevante
	Objetos Customizados de 01 a 03	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar
Contacto	Contas	Só de leitura	Só de leitura
	Moradas	Só de leitura	Ler/criar se a pista contiver uma morada; caso contrário, o nível de acesso não é relevante
	Equipa de contacto	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar
	Objetos Customizados de 01 a 03	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar

Tipo de registo	Tipo de registo relacionado	Utilizar existente	Criar automaticamente
Oportunidade	Contactos	Não aplicável	Ler/Criar
	Objetos Customizados de 01 a 03	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar
	Equipa da oportunidade	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar
	Receitas	Não aplicável	Ler/Criar/Editar

Aceder a Atividades e Registos de Objetos Customizados Associados às Pistas

Na aplicação standard, uma conversão de pista falha se não tiver acesso de edição a tudo o que se segue:

- As atividades associadas da pista.
- Os registos associados da pista de um tipo de registo do objeto customizado, se selecionar a opção para associar esses registos à conta, contacto ou oportunidade na página Converter Pista.

No entanto, se o seu administrador selecionar a definição Converter Apenas Objetos Relacionados Editáveis no perfil da empresa, o utilizador poderá converter com êxito uma pista mesmo que não tenha acesso de edição a todas as atividades e registos de objetos customizados relevantes que estão associados à pista. Nesse caso, apenas os registos associados para os quais tenha acesso de edição são ligados aos registos que são criados ou atualizados após a conversão.

Para obter informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina qual o perfil de acesso a utilizar, consulte os tópicos seguintes:

- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Trabalhar com Tipos de Registo Primário (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais](#) na página 1565)
- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Trabalhar com Tipos de Registo Relacionado (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados](#) na página 1568)

NOTA: Para converter as pistas para registos de negócio, a empresa tem de estar configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Rejeitar pistas

Em vez de converter uma pista qualificada numa oportunidade, pode decidir que a pista não é de valor igual ao indicado pelo avaliador e removê-la a partir do processo de gestão. Rejeitar uma pista não a elimina, mas retém a pista nos registos da empresa com o estado de Rejeitado.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Rejeitar pistas.

Para rejeitar uma pista qualificada

- 1 Selecione a pista que pretende qualificar.
Para obter instruções sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da pista, clique em Rejeitar.
- 3 Na página Rejeitar uma pista, introduza estas informações:

- No campo Código de rejeição, selecione um valor a partir da lista pendente.

NOTA: O campo Estado é apresentado na página Rejeitar uma Pista. Tem o estado só de leitura e está definido como Rejeitado. O administrador do utilizador pode restringir os valores que estão disponíveis para seleção no campo Rejeitar Código ao definir uma lista de escolha em cascata que tem o campo Estado como a lista de escolha principal e o campo Rejeitar Código como a lista de escolha relacionada.

- (Opcional) No campo Motivo da rejeição, introduza o motivo para a rejeição.

NOTA: Se o Código de rejeição estiver definido como Outro, o campo Motivo da rejeição é obrigatório.

- Para voltar a atribuir a pista a um novo proprietário, selecione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário.

Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pistas, a seleção da caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário irá acionar o gestor de atribuições para voltar a atribuir a pista utilizando as regras de atribuição de pistas. Dependendo das políticas da empresa, a pista rejeitada pode ser reatribuída ao proprietário original ou ao gestor do proprietário original. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#).

4 Clique em Confirmar rejeição.

A página Detalhes da pista volta a aparecer com informações acerca da rejeição, incluindo o nome, Código de rejeição e, se especificado, o motivo para a rejeição. O valor do campo Estado da pista é alterado para Rejeitado.

Analisar seguimento da pista

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise de seguimento da pista da página principal Pistas fornece informações que o ajudam a analisar o progresso da qualificação de pistas nos últimos 90 dias.

Nesta secção da Página principal Pistas, pode executar o seguinte:

- Avaliar o desempenho da equipa de vendas a partir de perspetivas diferentes.
- Visualizar o estado da pista para cada membro da equipa de vendas, selecionando Proprietário da pista ou Vendedor.
- Visualizar dados por mês ou por semana para ver o estado das pistas para esses períodos.
- Identificar as ações necessárias para fazer avançar as pistas pelo processo de vendas.
- Clicar num segmento no gráfico para visualizar uma lista de pistas.
- Transferir ou imprimir estas análises.

Campos de pista

Utilize a página Editar pista para adicionar uma pista ou atualizar detalhes de uma pista existente. A página Editar pista mostra o conjunto completo de campos para uma pista.

SUGESTÃO: Também pode editar pistas na página Lista de pistas e na página Detalhe da pista. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave da pista	
Empresa	Para uma empresa, corresponde ao nome da conta.
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico da pista. Para obter informações sobre os caracteres que são suportados para utilização nos endereços de correio eletrónico, consulte Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico (na página 66) .
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Indicação da preferência da pista para receber ou não mensagens de correio eletrónico.
Informações relacionadas com a oportunidade	
Estado	Estado da pista, tal como Qualificação, Qualificada, Convertida, Rejeitada e Arquivada. Pode apenas ser alterada na página Editar pista, e <i>não</i> na página Nova pista. Para mais informações sobre os valores deste campo e respetivos significados, consulte Valores do campo Estado, em baixo.
Classificação	Classificação da escala tal como configurada pela empresa, do tipo A = Quente, B = Morno, C = Fresco e D = Frio.
Interesse do produto	Produto ou serviço pelo qual a pista demonstra interesse.
Receitas potenciais	Receitas potenciais, na moeda selecionada pelo utilizador ou pelo administrador da empresa.
Data de fecho estimada	Data e hora a que se prevê que a pista feche.
Passo seguinte	Descrição do passo seguinte a tomar.
Origem	Categorias de origem como configuradas pela empresa, tais como Publicidade, Direct Mail, Evento, Promoção, Referência, Feira para profissionais, Internet, Parceiro, Adquirido, Arrendado e Outros.
Campanha	Campanha que gera esta pista ou que está ligada a esta pista.
Indústria	Categoria da indústria da pista, tal como configurada pela empresa.
Receitas anuais	Receitas anuais da empresa da pista.
Informações adicionais	
Conta associada	Conta ligada a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.

Campo	Descrição
Contacto associado	Contacto ligado a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.
Registo de negócio associado	Registo de negócio ligado a esta pista. Este campo é automaticamente definido quando uma pista é convertida para um registo de negócio.
Oportunidade associada	Oportunidade ligada a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.
Proprietário	O proprietário do registo de pista. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Nome completo do proprietário	O proprietário do registo de pista.
Voltar a atribuir proprietário	Indica que a pista deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pistas, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar a pista novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51). NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema. O nome do proprietário da pista muda quando o registo volta a ser atribuído.
Vendedor	O nome do vendedor atribuído pela empresa a esta pista. Dependendo do modo como associa uma conta a uma pista, o campo Vendedor na pista poderá ser atualizado automaticamente, da seguinte forma: Se associar explicitamente uma conta a uma pista selecionando uma conta no campo Conta Associada no registo da pista e se a conta tiver um proprietário atribuído, o campo Vendedor na pista é preenchido automaticamente com o nome do proprietário da conta selecionada, desde que a definição "Atualizar Automaticamente o Campo Vendedor ao Associar a Conta no Registo da Pista" esteja selecionada no perfil da empresa. Se essa definição não estiver selecionada, o campo Vendedor na pista não é preenchido automaticamente.

Campo	Descrição
	■ Se criar uma pista como um registo relacionado para uma conta, o campo Conta Associada no registo da pista é preenchido com o nome da conta, mas o campo Vendedor no registo da pista não é preenchido automaticamente, mesmo que a definição "Atualizar Automaticamente o Campo Vendedor ao Associar a Conta no Registo da Pista" esteja selecionada no perfil da empresa.
Descrição	Informações adicionais que descrevem a pista. Limite de 16,350 caracteres.
Web site	Clique no Web site associado à pista.
Estado da propriedade	O estado atual de propriedade da pista.
Profissão	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento aproximado	Este é um campo de moeda. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Idade	Este campo é calculado a partir do campo Data de nascimento. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de qualificação	É preenchido automaticamente com a data atual quando o campo Estado está definido para Qualificado.

Valores do campo Estado

À medida que uma pista avança no processo de gestão de pistas, o campo Estado da pista indica onde se encontra no processo. Os valores de estado constituem uma das principais formas de filtrar pistas. Para mais informações sobre o processo de gestão de pistas, consulte [Pistas \(na página 257\)](#).

A seguinte tabela lista os possíveis valores do campo de estado.

Estado	Descrição
Arquivada	Resulta da conclusão dos passos Arquivar (Arquivar pistas (na página 268)). Determina-se que a pista não vai ter qualquer valor para a sua empresa, sendo removida do processo de avaliação.
Convertida	Resulta da conclusão dos passos Converter (Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 268)). Determina-se que a pista tem valor suficiente para se tornar uma oportunidade.
Qualificado	Resulta da conclusão dos passos Qualificar (Qualificar pistas (na página 266)). A pista passou no processo Qualificar. O novo proprietário torna-se o vendedor atribuído à pista.

Estado	Descrição
Qualificação	Resulta da conclusão dos passos Criar (Qualificar pistas (na página 266)). Foi criada uma pista que está a passar pelo ou que está prestes a iniciar o processo Qualificação. Por predefinição, o proprietário é a pessoa que criou a pista.
Rejeitado	Resulta da conclusão dos passos Rejeitar (Rejeitar pistas (na página 273)). Determina-se que a pista qualificada não tem tanto valor como o avaliador considerava originalmente.

4 Vendas

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações de vendas:

- **Contas.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre as empresas com as quais tem negócios.
- **Contactos.** Utilize estas páginas para controlar pessoas associadas às contas e oportunidades.
- **Oportunidades.** Utilize estas páginas para gerir oportunidades geradoras de receitas potenciais.
- **Previsões.** Utilize estas páginas para gerar previsões das receitas trimestrais do projeto com base nas oportunidades existentes.

O tipo de registo Pistas também está relacionado com a área de vendas, porque as pistas poderão ser convertidas em oportunidades.

O Oracle CRM On Demand também fornece os seguintes tipos de registo para informações do planeamento de negócios:

- **Plano de negócio.** Utilize estas páginas para estabelecer ações e objetivo estratégicos para contas, contactos ou produtos.
- **Objetivo.** Utilize estas páginas para gerir objetivos de nível superior que pretende atingir.
- **Conta do plano.** Utilize estas páginas para controlar como é que as contas fazem correspondência com os planos de negócio.
- **Contacto do plano.** Utilize estas páginas para associar contactos a planos de negócio.
- **Oportunidade do plano.** Utilize estas páginas para associar oportunidades a planos de negócio.

Gerir vendas

Para gerir vendas, execute os seguintes processos:

- 1 [Processo de gestão de oportunidades \(na página 279\)](#)
- 2 [Processo de gestão de contas \(na página 280\)](#)
- 3 [Processo de gestão de contactos \(na página 280\)](#)
- 4 [Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas \(na página 281\)](#)
- 5 [Processo de gestão de previsões para administradores de previsões \(na página 281\)](#)
- 6 [Processo de gestão de calendário e atividades \(na página 281\)](#)

Processo de gestão de oportunidades

Para gerir oportunidades, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os campos de oportunidade e as informações relacionadas, consulte [Campos de oportunidade \(na página 348\)](#).
- 2 Criar um novo registo de oportunidade, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#).
- 3 Adicionar registos de receitas do produto à oportunidade, consulte [Ligar produtos a oportunidades \(na página 337\)](#).

- 4 Definir os contactos chave e funções do contacto, consulte [Contactos \(na página 305\)](#) e [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).
- 5 Controlar atividades e notas relacionadas com oportunidades, consulte [Campos de atividade \(consultar Campos da atividade na página 243\)](#) e [Adicionar Notas \(na página 163\)](#).
- 6 Atribuir propriedade e visibilidade da oportunidade, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#) e [Partilhar registos \(equipas\) \(na página 152\)](#).
- 7 Atualizar a fase de vendas da oportunidade, consulte [Acerca de oportunidades e previsões \(na página 330\)](#).
- 8 Ligar parceiros e concorrentes relacionados com a oportunidade, consulte [Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades \(na página 336\)](#).
- 9 Avaliar e fazer previsões da oportunidade, consulte [Acerca de oportunidades e previsões \(na página 330\)](#).
- 10 Controle os ativos da oportunidade, consulte [Controlar Ativos \(na página 295\)](#).

Processo de gestão de contas

Para gerir contas, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os campos da conta e as informações relacionadas, consulte [Campos de conta \(na página 302\)](#).
- 2 Criar um novo registo de conta, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#).
- 3 Definir os contactos chave e funções do contacto, consulte [Contactos \(na página 305\)](#) e [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).
- 4 Controlar atividades e notas relacionadas com a conta, consulte [Campos de atividade \(consultar Campos da atividade na página 243\)](#) e [Adicionar Notas \(na página 163\)](#).
- 5 Atribuir a propriedade e visibilidade da conta, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#) e [Partilhar registos \(equipas\) \(na página 152\)](#).
- 6 Associar parceiros e concorrentes à conta, consulte [Controlar parceiros e concorrentes de contas \(na página 294\)](#).
- 7 Definir as relações da conta, consulte [Controlar relações entre contas \(na página 290\)](#).
Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Adicionar os registos de receitas à conta, consulte [Controlar receitas com base nas contas \(na página 297\)](#).
Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Efetuar previsões sobre as receitas da conta, consulte [Controlar receitas com base nas contas \(na página 297\)](#).
Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Controlar os ativos da conta, consulte [Controlar ativos \(na página 295\)](#).

Processo de gestão de contactos

Para gerir contactos, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os campos do contacto e as informações relacionadas, consulte [Campos de contacto \(na página 325\)](#).
- 2 Criar um novo registo de contacto, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#).
- 3 Controlar atividades e notas relacionadas com o contacto, consulte [Campos de atividade \(consultar Campos da atividade na página 243\)](#) e [Adicionar Notas \(na página 163\)](#).
- 4 Atribuir propriedade e visibilidade do contacto, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#) e [Partilhar registos \(equipas\) \(na página 152\)](#).
- 5 Concluir um inquérito de satisfação do cliente, consulte [Utilizar scripts de avaliação \(na página 176\)](#).
- 6 Definir as relações do contacto, consulte [Controlar relações entre contactos \(na página 317\)](#).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7 Adicionar os registos de receitas ao contacto, consulte [Controlar receitas com base nos contactos \(na página 319\)](#).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Efetuar previsões sobre as receitas do contacto, consulte [Controlar receitas com base nos contactos \(na página 319\)](#).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Controlar os ativos do contacto, consulte [Controlar ativos \(na página 295\)](#).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

- 1 Definir as quotas, consulte [Configurar quotas \(consultar Gerir quotas na página 358\)](#).
- 2 Efetuar previsões das oportunidades, contas e contactos, consulte [Previsões \(consultar Forecasts na página 352\)](#).
- 3 Rever as previsões, consulte [Rever previsões \(na página 354\)](#).
- 4 Atualizar as previsões, consulte [Atualizar previsões \(na página 355\)](#).
- 5 Submeter as previsões, consulte [Submeter previsões \(na página 357\)](#).

Processo de gestão de previsões para administradores de previsões

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

- 1 Configurar o calendário fiscal da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).
- 2 Determinar a hierarquia de previsões, consulte [Configurar a definição da previsão \(na página 1687\)](#).
- 3 Definir as quotas de utilizador, consulte [Configurar quotas de vendas de utilizadores \(na página 1467\)](#).
- 4 Criar a definição da previsão, incluindo Data, Tipo, Duração e Participantes, consulte [Configurar a definição da previsão \(na página 1687\)](#).

Processo de gestão de calendário e atividades

Para gerir calendário e atividades, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os compromissos do calendário atual, consulte [Calendário e atividades \(na página 199\)](#).
- 2 Criar os novos compromissos e tarefas, consulte [Criar atividades \(na página 210\)](#).
- 3 Partilhar o calendário com outros utilizadores, consulte [Ver os calendários de outros utilizadores \(consultar Visualizar os calendários de outros utilizadores na página 235\)](#).
- 4 Controlar e gerir as tarefas chave, consulte [Calendário e atividades \(na página 199\)](#).

Pistas (aspetos de vendas)

As pistas desempenham uma função importante no processo de vendas. O processo de vendas poderá ser originado com a geração de pistas. As pistas movem-se progressivamente através da qualificação para a conversão. Para mais informações sobre o processo de vendas, consulte [Gerir marketing \(na página 249\)](#). Pode converter pistas em contactos, contas, registos de negócio e oportunidades. Depois da conversão de uma pista numa oportunidade ou registo de negócio, esta entra no processo de vendas. Alguns campos no registo da

oportunidade ou de negócio obtêm os valores a partir do registo da pista. Estes valores baseiam-se na correspondência de pistas que foram convertidas durante o processo de vendas.

Contas

Utilize as páginas Contas para criar, atualizar e controlar contas. *Contas* são geralmente empresas com as quais tem negócios, mas também pode controlar parceiros, concorrentes, filiais, entre outros, como contas.

Se os registos de conta forem essenciais para a forma como a empresa gere os negócios, como acontece com muitas empresas, deve introduzir a maior quantidade de informações sobre contas que conseguir. Algumas dessas informações, tais como o campo Região ou Indústria, podem ser utilizadas em relatórios como forma de categorizar informações. De modo semelhante, se ligar um registo, tal como uma oportunidade, a um registo de conta com o campo Região ou Indústria preenchido, essas oportunidades podem ser categorizadas por esses valores.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

■ [Gerir contas \(na página 284\)](#)

Trabalhar com a Página principal Conta

A Página principal da conta constitui o ponto de partida para gerir contas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Conta. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta

Pode criar uma conta clicando no botão Novo na secção As minhas contas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da conta (consultar [Campos de conta](#) na página 302).

Trabalhar com listas de contas

A secção Listas de contas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas.

Lista de contas	Filtros
Todas as contas	Todas as contas, ordenadas por ordem alfabética por Nome da conta
Todas as contas de cliente	Contas cujo tipo está definido como cliente
Todas as contas do concorrente da conta	Contas cujo tipo está definido como concorrente
Todas as contas do parceiro da conta	Contas cujo tipo está definido como parceiro
Todas as contas de clientes potenciais	Contas cujo tipo está definido como cliente potencial

Lista de contas	Filtros
Contas recentemente criadas	Todas as contas, ordenadas pela data de criação
Contas recentemente modificadas	Todas as contas, ordenadas pela data de modificação
Todas as contas referenciáveis	Contas com a caixa de verificação Referência selecionada
Todas as contas principais	Contas cuja prioridade está definida como alta
As minhas contas	Contas em que o nome do utilizador se encontra no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas recentemente visualizadas

A secção As minhas contas recentemente visualizadas mostra as contas visualizadas recentemente pelo utilizador.

Trabalhar com tarefas da conta

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com a conta mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respetivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a conta à qual a tarefa está associada, clique no nome da conta.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar o desempenho da conta

Poderá ser apresentada uma ou mais secções do relatório na Página principal Conta (o administrador da empresa pode especificar quais as secções do relatório que são apresentadas na página). Na edição standard

do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise da conta, que apresenta uma análise abrangente do modo como as contas são distribuídas e das receitas fechadas. Para obter informações sobre como utilizar a secção Análise da conta, consulte [Analisar desempenho da conta \(na página 302\)](#).

Adicionar secções à Página principal da conta

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal da conta, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da conta.

Para adicionar secções à Página principal Conta

- 1 Na Página principal Conta, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da conta, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir contas

Para gerir contas, execute as seguintes tarefas:

- [Voltar a atribuir contas \(na página 285\)](#)
- [Alterar o contacto principal de uma conta \(na página 286\)](#)
- [Ligar registos a contas \(na página 286\)](#)
- [Ligar contas em carteira \(na página 289\)](#)
- [Especificar contas principais \(na página 289\)](#)
- [Limitar os registos de contas apresentados \(na página 290\)](#)
- [Controlar relações entre contas \(na página 290\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Controlar relações entre contas e contactos \(na página 291\)](#)
- [Controlar parceiros e concorrentes de contas \(na página 294\)](#)
- [Controlar Ativos \(na página 295\)](#)
- [Controlar receitas com base nas contas \(na página 297\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Criar Compromissos para Várias Contas \(na página 300\)](#)
- [Analisar desempenho da conta \(na página 302\)](#)

Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Integração de Mapas, poderá também efetuar este procedimento, Efetuar Pesquisas por Proximidade (consultar [Efetuar Procuras por Proximidade](#) na página 391).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

- [Utilizar scripts de avaliação \(na página 176\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de conta \(na página 302\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Conta \(na página 282\)](#)
- [Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo \(na página 76\)](#)
- [Trabalhar com Oracle Social Network \(na página 448\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 847\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Voltar a atribuir contas

Se os níveis de acesso permitirem, pode reatribuir manualmente uma conta alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registo da conta.

NOTA: Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para o tipo de registo Conta, pode atribuir um registo de conta a um proprietário ou livro personalizado principal, no entanto, não é possível atribuir um registo de conta a um proprietário e a um livro personalizado principal ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#).

Se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Conta estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, também pode reatribuir uma conta a um novo proprietário através da seleção da caixa de verificação Reatribuir conta no pedido.

Para reatribuir uma conta

- 1 Selecione a conta que pretende reatribuir.
Para mais informações sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
- 3 Na página Editar conta, efetue um dos seguintes procedimentos:
 - No campo Proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione outro utilizador ou livro na janela de pesquisa.
 - Selecione a caixa de verificação Reatribuir conta de modo a acionar o gestor de atribuições para reatribuir a conta.

NOTA: O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#).

- 4 Grave as alterações.

NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema.

Alterar o contacto principal de uma conta

Uma conta pode ter vários contactos mas um dos contactos tem de ser especificado como contacto principal da conta. Por predefinição, o primeiro contacto adicionado para a conta é o contacto principal mas pode alterar esta definição.

Para alterar o contacto principal de uma conta

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

NOTA: Se o campo Contacto principal não for apresentado na página Detalhes da conta e Editar conta, contacte o administrador da empresa para adicionar o campo à disposição da página.

SUGESTÃO: Se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada para a empresa, pode efetuar a alteração do contacto principal incorporada na página Detalhes da conta. Para mais informações sobre a edição incorporada, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

- 3 Na página Editar conta, clique no ícone Pesquisar no campo Contacto principal.

- 4 Na janela de pesquisa, selecione o novo contacto principal.

NOTA: Apenas os contactos que estão ligados à conta estão disponíveis para o utilizador para selecionar como o Contacto principal na conta. Além disso, se o campo Lista de contactos da conta aparecer na janela de pesquisa, apenas a lista Contactos, a qual contém os contactos já ligados à conta, está disponível para seleção no campo Lista de contactos da conta. Não pode selecionar uma lista diferente para pesquisar um contacto.

- 5 Na página Editar conta, clique em Gravar.

NOTA: Na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da Conta, o contacto principal para a conta aparece sempre como o primeiro contacto na lista de contactos que estão ligados à conta, mesmo se a caixa de verificação Contacto Principal não for apresentada na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da Conta. Se clicar em Mostrar Lista Completa para abrir a lista completa de contactos ligados, o contacto principal poderá aparecer como o primeiro registo na página da lista, mesmo se ordenar a lista utilizando um campo, como o Apelido ou o Nome Próprio.

A posição do contacto principal na lista depende de quantos registos se encontram na lista e do número de registos que apresenta na página da lista. Por exemplo, suponha que tem um total de 180 contactos ligados a uma conta, o apelido do contacto principal para a conta começa com a última letra do alfabeto e apresenta 100 registos na página da lista. Nesse caso, o contacto principal aparece como o primeiro registo na segunda página da lista quando ordena a lista utilizando o campo Último Nome.

Ligar registos a contas

Pode ligar os novos registos criados a partir da página Detalhes, tais como contactos e atividades, ao registo da conta. A ligação associa registos entre si, para que o utilizador e outros utilizadores com direitos de acesso ao registo possam obter uma visão geral das informações.

Novos registos são adicionados à base de dados ao mesmo tempo que são ligados à conta selecionada. Por exemplo, um contacto criado a partir da página Detalhes da conta é ligado à conta e, em seguida, é apresentado nas páginas de contactos.

Um registo da conta contém informações que, após a ligação a outro registo, são herdadas. Por exemplo, alguns relatórios de oportunidade apresentam os registos por Região ou Indústria. Uma vez que Região e Indústria não fazem parte dos registos de oportunidade, o sistema analisa os registos de contas ligadas para determinar o grupo a que pertence a oportunidade. Assim, sempre que possível, poderá ligar registos ao registo da conta.

Também pode ligar outros utilizadores a um registo de conta para lhes permitir ver o registo. Por exemplo, pode ter de partilhar um registo de conta com uma equipa de colegas com a qual está a trabalhar para fechar um negócio. Dependendo de cada função, um membro da equipa poderá ter diferentes requisitos de acesso para o registo de conta e para os registos de contacto e oportunidade que estão ligados à conta.

Para ligar informações a uma conta

1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção apropriada e ligue os registos à conta, conforme necessário.

NOTA: O administrador da empresa determina o tipo de informações relacionadas que podem ser apresentadas na página Detalhes da conta. Pode alterar a ordem das secções de informações relacionadas disponíveis para o utilizador ou ocultar as informações relacionadas que não esteja a utilizar. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).

A tabela que se segue lista alguns tipos de registo que poderá ligar a uma conta.

Tipo de registo	Informações
Oportunidades	Para ligar uma nova oportunidade, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de oportunidade (na página 348) .
Pedidos de assistência	Para ligar um novo pedido de assistência, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pedido de assistência (na página 429) .
Notas	Para ligar uma nova nota, clique em Nova, introduza as informações necessárias e grave o registo. NOTA: Também pode adicionar notas clicando no ícone de nota no canto superior direito da página, se esta funcionalidade estiver ativada para a empresa. Para mais informações sobre notas, consulte Adicionar notas (na página 163).

Tipo de registo	Informações
Atividades abertas (Compromissos e Tarefas)	Para ligar uma nova tarefa ou compromisso, clique em Nova tarefa ou Novo compromisso. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de atividade (consultar Campos da atividade na página 243). Pode ligar várias atividades a uma conta. Se uma atividade tiver uma hora associada à mesma, a atividade é apresentada na Lista de atividades e no Calendário. Os utilizadores com visibilidade para uma conta também podem ver as atividades ligadas à conta, incluindo as atividades da propriedade de ou atribuídas a outros.
Contactos	Para ligar um novo contacto, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de contacto (na página 325). SUGESTÃO: Para evitar a duplicação de registos de contacto, também pode clicar em Adicionar e, em seguida, clicar no ícone de pesquisa junto da coluna Novo contacto. Na janela de pesquisa, introduza o Nome próprio, o Apelido ou o endereço de correio eletrónico e clique em Ir. Se a aplicação não localizar o contacto, clique em Novo para criar o registo de contacto. Se souber que o registo de contacto existe, clique em Adicionar para ligá-lo a este registo. Para abrir a página Detalhes do contacto para atualizar informações sobre o contacto, clique na ligação Nome. Para obter mais informações sobre como ligar contactos a contas, consulte Controlar relações entre contas e contactos (na página 291).
Equipa da conta	Para permitir que este registo esteja visível a outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizador à equipa da conta, selecione o nome do funcionário e especifique o nível de acesso. Para obter mais informações sobre como partilhar registos, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 152).
Parceiros da conta	Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro com esta conta, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 294).
Concorrentes da conta	Para ligar uma conta e controlá-la como concorrente para esta conta, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 294).

Para remover ou eliminar um registo ligado

- 1 Seleccione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção adequada.
- 3 Na linha cuja ligação pretende remover ou eliminar, escolha Remover ou Eliminar a partir do menu ao nível do registo.
 - **Remover.** Este procedimento desassocia os registos sem eliminar nenhum registo.
 - **Eliminar.** Isto elimina o registo ligado. Um registo eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 181\)](#)
- [Controlar Ativos \(na página 295\)](#)

Ligar contas em carteira

Esta funcionalidade é específica para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Pode ligar contas em carteira a uma conta com uma relação muitos-para-um. Ou seja, pode ligar várias contas em carteira a uma conta mas cada conta em carteira só poderá ser ligada a uma conta.

Antes de começar. Por predefinição, as informações relacionadas com a carteira não são apresentadas na página Detalhes da conta. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com a carteira à respetiva função. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com a carteira à disposição da página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre como customizar as disposições da página de Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página de Detalhes \(na página 806\)](#).

Para ligar uma subconta em carteira

- 1 Selecione a conta principal.
Para mais informações sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para as informações relacionadas com a carteira e clique em Novo.
- 3 Preencha os campos na página Editar conta em carteira que é iniciada.
Para obter mais informações sobre contas da carteira, consulte [Campos da conta em carteira \(na página 708\)](#).
- 4 Grave o registo.

Especificar contas principais

É possível indicar hierarquias de contas, tal como uma empresa que é uma subsidiária de outra empresa, especificando uma relação principal-dependente. Primeiro crie uma conta principal e, em seguida, selecione essa conta como a principal para a dependente ou subconta.

Para especificar a conta principal

- 1 Selecione a conta dependente.
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

NOTA: Se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada para a empresa, pode especificar a conta principal incorporada na página Detalhes da conta. Para mais informações sobre a edição incorporada, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

- 3 Na página Editar conta, clique no ícone de pesquisa junto do campo Conta principal.
- 4 Na janela de pesquisa, selecione a conta principal.
- 5 Grave o registo.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Localizar registos \(na página 80\)](#)
- [Campos de conta \(na página 302\)](#)

Limitar os registos de contas apresentados

Pode limitar as contas visualizadas selecionando uma lista filtrada. Uma lista filtrada mostra as contas que cumprem os critérios guardados com a lista.

Antes de começar. Quando cria uma lista, tem de introduzir os campos e os valores dos critérios configurados. Poderá ir para a página Editar conta e anotar os valores e os nomes dos campos exatos, à medida que são utilizados na aplicação. Caso contrário, a lista filtrada poderá não recolher os registos corretos. Em alternativa, pode imprimir a página Detalhe do registo para capturar os nomes exatos dos campos; no entanto, a impressão não captura os valores de campos para listas pendentes.

Para abrir uma lista filtrada para contas

- 1 Clique no separador Contas.
- 2 A partir da secção Listas da conta, na Página principal da Conta, selecione a lista com a qual pretende trabalhar.
Para obter uma descrição de listas filtradas da conta predefinida, consulte [Trabalhar com a Página principal Conta \(na página 282\)](#).

Para criar uma lista filtrada para contas

- 1 Clique no separador Contas.
- 2 A partir da secção Listas da conta, na Página principal Conta, clique na ligação Gerir listas.
- 3 Na página Gerir listas, clique no botão Nova lista.
- 4 Efetue os passos descritos em [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de conta \(na página 302\)](#)
- [Trabalhar com listas de atividades \(na página 214\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Conta \(na página 282\)](#)

Controlar relações entre contas

Quando pretender controlar relações entre contas, armazene as informações nas páginas Relação entre contas. Por exemplo, pode pretender controlar relações de investidores ou filiais para esta conta.

Para tal, ligue primeiro a conta cuja relação pretende controlar para este registo de conta. (Pode ligar um número ilimitado de contas.) Em seguida, defina a relação e adicione quaisquer outras informações pertinentes.

NOTA: A funcionalidade de controlo de relações não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa. Para ativar a empresa para controlar relações entre contas, o privilégio Gerir o acesso à relação do contacto e conta alargada tem de estar incluído na função do administrador da empresa e o administrador da empresa tem de ativar o privilégio Aceder à relação da conta alargada para os utilizadores que irão controlar as relações entre contas.

Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre relações entre contas e adicionar esses campos personalizados à disposição da página Editar relação entre contas. Em seguida, os utilizadores que tenham acesso aos registos de relações entre contas podem ver e atualizar as informações nos campos personalizados.

Antes de começar. Crie um registo de conta para cada organização que pretenda ligar à conta. Esta funcionalidade poderá não estar disponível na versão da aplicação do utilizador.

Para controlar relações entre contas

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Relações entre contas e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações, clique na ligação Editar na linha referente à relação entre contas existente.

- 3 Na página Editar relação entre contas, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve algumas informações sobre campos para controlar relações entre contas.

Campo	Comentários
Conta relacionada	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cujas relações e informações pretende controlar. Este é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define a relação entre as contas.
Função inversa	Selecione uma opção que defina a relação inversa entre as contas.
Data de início	Pode utilizar este campo para registar a data de início da relação entre as contas. A predefinição é a data de hoje.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração da relação entre as contas.

- 4 Grave o registo.

Controlar relações entre contas e contactos

É possível ligar contas a contactos através de várias formas. A partir de uma página Detalhes da conta, pode ligar contactos existentes à conta e também pode criar novos contactos que são automaticamente ligados à conta. Da mesma forma, a partir de uma página Detalhes do contacto, pode ligar contas existentes ao contacto e também pode criar novas contas que são automaticamente ligadas ao contacto.

Acerca das informações de um contacto da conta

Depois de ligar uma conta e um contacto, pode ver os detalhes do contacto da conta na página Editar contacto da conta. Os administradores de empresas podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre contactos de contas e adicionar esses campos personalizados à página Editar contacto da conta. Em seguida, os utilizadores que tenham acesso aos registos de contactos de contas podem visualizar e atualizar as informações nos campos personalizados.

Os administradores de empresas criam campos personalizados para contactos de contas através da ligação Campos de contactos de contas, que está disponível para os tipos de registo Conta e Contacto nas páginas de personalização da aplicação do Oracle CRM On Demand. Os administradores de empresas criam disposições para a página Editar contacto da conta através da ligação Disposição da página do contacto da conta, que também está disponível para os tipos de registo Conta e Contacto. Para obter mais informações sobre como adicionar campos personalizados e criar disposições da página, consulte [Personalização da aplicação](#) (consultar [Personalização de aplicação](#) na página 1277).

Acerca do Contacto Principal de uma Conta

Pode ligar vários contactos mas a uma conta, mas um dos contactos ligados tem de ser especificado como contacto principal da conta. O primeiro contacto que está ligado a uma conta é automaticamente especificado como o contacto principal da conta, mas pode especificar posteriormente um contacto principal diferente da conta. Para obter informações sobre a alteração do contacto principal de uma conta, consulte [Alterar o Contacto Principal de uma Conta](#) (na página 286).

O nome do contacto principal é mostrado no campo Contacto Principal na página Detalhes da Conta, se esse campo estiver presente na disposição da página Detalhes da Conta. Além disso, na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da Conta, se a caixa de verificação Contacto Principal estiver presente na disposição, a caixa de verificação será selecionada na linha para o contacto principal. O administrador determina se o campo Contacto Principal e a caixa de verificação Contacto Principal estão presentes nas disposições.

Na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da Conta, o contacto principal para a conta aparece sempre como o primeiro contacto na lista de contactos que estão ligados à conta, mesmo se a caixa de verificação Contacto Principal não for apresentada na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da Conta. Se clicar em Mostrar Lista Completa para abrir a lista completa de contactos ligados, o contacto principal poderá aparecer como o primeiro registo na página da lista, mesmo se ordenar a lista utilizando um campo, como o Apelido ou o Nome Próprio.

A posição do contacto principal na lista depende de quantos registos se encontram na lista e do número de registos que apresenta na página da lista. Por exemplo, suponha que tem um total de 180 contactos ligados a uma conta, o apelido do contacto principal para a conta começa com a última letra do alfabeto e apresenta 100 registos na página da lista. Nesse caso, o contacto principal aparece como o primeiro registo na segunda página da lista quando ordena a lista utilizando o campo Último Nome.

Acerca de funções de contacto

Quando liga uma conta e um contacto, pode especificar as funções que o contacto tem na conta. Registrar uma função do contacto numa empresa é crítico para compreender a influência que o contacto tem em decisões de compra na conta. Por exemplo, pode pretender controlar as seguintes relações entre contactos de uma conta: Aprovador, Utilizador e avaliador, Utilizador e aprovador, Utilizador e decisor, Avaliador e aprovador, Avaliador e decisor e Desconhecido.

O procedimento seguinte descreve como ligar contactos a uma conta.

Para ligar contactos a uma conta

- 1 Selecione a conta que pretende.
Para obter informações sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 80).
- 2 Para criar um novo contacto que esteja ligado à conta, efetue os seguintes procedimentos:

- a Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique em Novo.
- b Na página Editar contacto, introduza as informações para o novo contacto e, em seguida, grave as alterações.

NOTA: É possível que alguns campos na página Editar contacto sejam automaticamente preenchidos com valores do registo da conta.

- 3 Para ligar um contacto existente à conta, efetue os seguintes procedimentos:
 - a Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique em Adicionar.
 - b Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa e selecione o contacto que pretende ligar à conta.
É possível ligar até cinco contactos à conta na página Lista de contactos.
 - c (Opcional) Para cada contacto, selecione uma opção que defina a função principal do contacto na conta.
NOTA: Depois de ligar um contacto à conta, pode adicionar funções adicionais do contacto na conta.
 - d Grave as alterações.

O procedimento seguinte descreve como ligar contas a um contacto.

Para ligar contas a um contacto

- 1 Selecione o contacto que pretende.
Para obter informações sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Para criar uma nova conta que esteja ligada ao contacto, efetue os seguintes procedimentos:
 - a Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique em Nova.
 - b Na página Editar conta, introduza as informações para a nova conta e, em seguida, grave as alterações.
- 3 Para ligar uma conta existente ao contacto, efetue os seguintes procedimentos:
 - a Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique em Adicionar.
 - b Na página Adicionar conta, clique no ícone de pesquisa e selecione a conta que pretende ligar ao contacto.
É possível ligar até cinco contas ao contacto na página Adicionar conta.
 - c (Opcional) Para cada conta, selecione uma opção que defina a função principal do contacto na conta.
NOTA: Depois de ligar uma conta ao contacto, pode adicionar funções adicionais do contacto na conta.
 - d Grave as alterações.

O procedimento que se segue descreve como ver e atualizar os detalhes de um contacto da conta.

Para ver e atualizar os detalhes de um contacto da conta

- 1 Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique na ligação Editar do contacto.
 - Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique na ligação Editar da conta.

A página Editar contacto da conta mostra os detalhes do contacto relacionado. Os campos na página poderão ser só de leitura ou o utilizador poderá adicionar e alterar informações na página, consoante a forma como o administrador da empresa configurar a disposição da página.
- 2 Atualize as informações conforme necessário e, em seguida, grave as alterações.

O procedimento que se segue descreve como atualizar as informações da função de um contacto da conta.

Para atualizar as informações da função de um contacto da conta

1 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique na ligação Editar funções do contacto.
- Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique na ligação Editar funções da conta.

A página Funções da conta ou a página Funções do contacto mostra as funções disponíveis e selecionadas para o contacto da conta.

2 Na página Funções da conta ou página Funções do contacto, na secção Disponível, selecione as funções do contacto e, em seguida, utilize a seta de direção para mover as funções para a secção Selecionado.

3 Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem das funções na secção Selecionado.

A função na parte superior da lista é a função principal.

4 Grave as alterações.

Controlar parceiros e concorrentes de contas

O Oracle CRM On Demand fornece áreas na aplicação onde pode controlar informações sobre os parceiros ou os concorrentes das respetivas contas. Por exemplo, poderá pretender controlar quais as empresas (contas) com as quais tem negócios para a Conta XYZ ou quais as empresas (contas) com as quais concorre para a Conta XYZ.

Para o fazer, ligue primeiro a conta que age como parceiro ou concorrente ao registo da conta. Pode ligar o número de contas de parceiro ou concorrente que pretender. Em seguida, adicione informações, como os pontos fortes e os pontos fracos, acerca do parceiro ou concorrente à página Edição do parceiro da conta ou Edição do concorrente da conta.

NOTA: Quando adiciona um parceiro da conta ou concorrente da conta, é criado um registo recíproco na conta selecionada. Por exemplo, se adicionar a Conta 123 como um parceiro da Conta XYZ, verá automaticamente a Conta 123 listada na lista de Parceiros de conta para a Conta XYZ.

Para obter mais informações sobre como converter contas existentes em contas de parceiro, consulte Converter contas em contas de parceiro (consultar [Procurar contas para contas do parceiro](#) na página 455).

Antes de começar. Crie um registo de conta para cada parceiro ou concorrente que pretenda ligar à conta. Para obter instruções de adição de registos, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#).

Para controlar informações sobre parceiros e concorrentes de contas

1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Parceiros de conta ou concorrentes de conta e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações, clique na ligação Editar junto do parceiro ou concorrente existente.

3 Na página Edição do parceiro da conta ou Edição do concorrente da conta, introduza as informações necessárias.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para controlar informações sobre parceiros ou concorrentes.

Campo	Comentários
Parceiro da conta	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cuja relação e informações pretende controlar como parceiro quando trabalhar com esta conta. Este é um campo obrigatório.
Concorrente da conta	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cuja relação e informações pretende controlar como concorrente desta conta. Este é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define a relação entre as contas.
Função inversa	Selecione uma opção que defina a relação inversa entre as contas.
Data de início	Pode utilizar este campo para registar a data de início de uma parceria. A predefinição é a data de hoje. Este é um campo obrigatório.
Data de fim	Pode utilizar este campo para registar a data de expiração de uma parceria.
Contacto principal	O contacto mais importante para a relação do parceiro ou concorrente.

4 Grave o registo.

Controlar Ativos

Quando pretende controlar um produto vendido a um cliente ou empresa, ligue o registo do produto à conta como um ativo. Também pode ligar um produto a uma oportunidade como um ativo.

Este tópico descreve como criar um ativo ao ligar um produto a uma conta a partir da página Detalhe de Conta ou ligando um produto a uma oportunidade a partir da página Detalhe de Oportunidade.

NOTA: Também pode criar ativos a partir da Página Principal do Ativo e das páginas Lista de Ativos e Detalhes. Se criar um ativo a partir da Página Principal do Ativo, de uma página Lista de Ativos ou de uma página Detalhes e pretender associar o ativo a uma conta, deve selecionar a conta no campo Conta no registo do ativo. Do mesmo modo, se criar um ativo a partir da Página Principal do Ativo ou de uma página Lista de Ativos ou de uma página Detalhes e pretender associar o ativo a uma oportunidade, deve selecionar a oportunidade no campo Oportunidade no registo do ativo. Os campos Conta e Oportunidade não são apresentados na página Editar Ativo por predefinição. O administrador deve acrescentar estes campos à disposição da página para o tipo de registo Ativo para a sua função.

Para ligar um registo do produto a uma conta ou oportunidade como um ativo

1 Selecione a conta ou oportunidade.

Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).

2 Na página Detalhe da Conta ou na página Detalhe da Oportunidade, desloque-se para a secção Ativos e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para criar um ativo, clique em Novo.

Por predefinição, o criador do ativo é o proprietário do ativo.

- Para atualizar as informações de um ativo, clique na ligação Editar junto do ativo existente.

3 Na página Editar ativo, introduza as informações necessárias.

NOTA: Se estiver a utilizar uma versão específica da indústria do Oracle CRM On Demand, os ativos poderão estar listados em cabeçalhos diferentes. Por exemplo, no Oracle CRM On Demand Automotive Edition, os ativos são listados como *veículos*.

A tabela que se segue descreve alguns campos para controlar informações do ativo. Se estiver a utilizar uma versão específica da indústria do Oracle CRM On Demand, poderá ver campos adicionais.

Campo	Descrição
Informações Chave de Ativos	
Nome do Produto	Produto fornecido ao cliente. Quando liga o registo do produto, estes campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, N.º da peça, Tipo e Estado.
N.º de série	O número de série do ativo. Se for introduzido um número de série para o ativo, pode definir o nível de detalhe a partir do número de série para abrir o registo do ativo em listas de ativos e noutras páginas onde seja apresentado o número de série do ativo. Se não for introduzido um número de série para o ativo, não pode definir o nível de detalhe para abrir o registo de ativos a partir de uma lista de ativos, exceto se o campo Título for apresentado na lista. NOTA: Se um número de série for introduzido como um registo de ativo, o número de série é utilizado como título do ativo. De outra forma, é utilizado o nome do produto. Na secção Ativos Recentemente Modificados da Página Principal do Ativo, e noutras páginas em que o título do ativo seja apresentado, pode definir o nível de detalhe a partir do título do ativo para abrir o registo deste.
Preço de compra	Preço pago pelo produto.
Quantidade	Número de unidades adquiridas pelo cliente.
Data de expedição	Predefine para a data de hoje.
Categoria do produto	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
N.º da Peça	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
Tipo	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
Estado operacional	Os valores predefinidos são Inativo, Ativo, Suspenso, Para cima, Utilização limitada, Manutenção, Para baixo, Crítico - Para baixo.
Garantia	Período de tempo da garantia.

Campo	Descrição
Contrato	Tipo de contrato, tal como Bronze, Ouro, Platina ou Prata.
Currency	Moeda correspondente ao Preço de compra. Pode selecionar outra moeda para converter o preço para outra moeda, se o administrador do sistema tiver definido essa funcionalidade.
Data de notificação	Data que aparece no registo de tarefa. Se introduzir uma data de notificação no registo de ativo, uma tarefa será criada quando gravar este registo de ativo. A tarefa aparece como “O nome do ativo requer seguimento” em A Minha Página Principal e na Página Principal da Conta ou Oportunidade, consoante se criou o ativo para uma conta ou oportunidade. A tarefa também poderá aparecer na lista de tarefas no separador Calendário, consoante a lista aí apresentada. SUGESTÃO: Defina uma data que lhe dê tempo para efetuar tarefas de seguimento relativamente a este ativo como, por exemplo, uma notificação sobre a expiração de um contrato ou de uma garantia. NOTA: A criação automática de uma funcionalidade de tarefa só é ativada quando introduz uma data de notificação num registo de ativo que está ligado a uma conta ou oportunidade.
Tipo de ativo	O tipo de ativo. NOTA: Na aplicação standard, os ativos estão incluídos nas listas de contas da carteira no Oracle CRM On Demand. No entanto, se o administrador selecionar a caixa de verificação Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira no perfil da empresa, apenas são incluídos os ativos com um valor de Carteira no campo Tipo de Ativo nas listas de contas da carteira.
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre o ativo. Limite de 250 caracteres.

Controlar receitas com base nas contas

Antes de começar. Esta funcionalidade é específica para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Pode controlar informações de receitas para cada conta, permitindo à empresa basear as respetivas previsões nas receitas de contas. Para tal, deverá adicionar registos de receitas a contas.

Adicionar registos de receitas a contas permite-lhe:

- Controlar produtos, categorias de produtos ou receitas previstas para cada conta
- Basear as previsões da empresa nas receitas da conta

Se a empresa basear as previsões em contas, apenas os registos que preencherem estes critérios serão incluídos na previsão:

- O registo de receitas para a conta tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo de receitas para a conta tem de apresentar o campo Previsão marcado.
- O registo de receitas não pode estar ligado a uma oportunidade.

Antes de começar. A empresa tem de informar o utilizador sobre o método de previsão que pretende utilizar. As empresas podem fazer previsões das receitas para qualquer um dos seguintes casos: receitas da oportunidade, quantidade e receitas do produto da oportunidade, receitas de contas ou receitas de contactos. O método de previsão da empresa determina os campos que é necessário preencher quando adiciona registos de receitas a contas.

Para adicionar receitas a contas

- 1 Seleccione a conta.
Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Receitas e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um registo de receitas, clique em Adicionar.
 - Para atualizar informações de receitas, clique na ligação Editar junto do registo de receitas existente.
- 3 Na página Editar receitas, preencha os campos de Receitas.
NOTA: Se a empresa do utilizador não utilizar receitas da conta para as respetivas previsões, é preferível deixar a caixa de verificação Previsão em branco na página Receitas.
- 4 Grave o registo.

Campos de receitas

A tabela que se segue descreve informações de campo para receitas. O administrador da empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

NOTA: A previsão de Receitas de contas e contactos requer que a funcionalidade Receitas esteja ativada para as Contas e os Contactos. Esta funcionalidade tem de estar configurada para a empresa. Para mais informações, contacte o administrador da empresa.

ATENÇÃO: Se a empresa do utilizador basear as respetivas previsões em receitas da conta ou do contacto, as informações que introduzir para as receitas poderá afetar os respetivos cálculos.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Data de início/fecho	Para uma conta ou contacto, a data de fecho das receitas previstas. Para receitas recorrentes, a data de início. Para uma receita recorrente com uma data de fecho que termine no último dia do mês e uma data de início de meados do mês, adicione um registo para o preço total recorrente e outro registo para a encomenda rateada. Por exemplo: Começa a fornecer material descartável a uma empresa ou cliente no dia 15 de Maio. Dessa data em diante, enviará material descartável no valor de \$500 Euros no final de cada mês até ao final do ano. Para a encomenda de meados do mês, adicione um registo com os seguintes valores: Receitas = \$250 Quantidade = 1 Para a encomenda recorrente, adicione um segundo registo com os seguintes valores: Receitas = \$500 Quantidade = 1

Campo	Descrição
	Frequência = Mensal N.º de Períodos = 7 (Junho a Dezembro).
Nome do Produto	Apenas podem ser seleccionados os produtos marcados como Passível de encomenda pelo administrador da empresa.
Categoria do produto	Categoria do produto.
N.º da Peça	Número transitado com a definição do produto. Só de leitura.
Previsão	Indicador para incluir este produto nos totais da previsão.
Tipo	Os valores predefinidos são Real, Expedido, Faturado, Reservado, Projetado e Quota. NOTA: O Tipo que definir aplica-se ao registo de receitas. Também poderá aparecer outro campo Tipo (campo só de leitura), preenchido com as informações do produto, nesta página.
Estado	Se a empresa calcular previsões com base em contas ou contactos, terá de definir o estado como Aberto, Pendente ou Fechado para que este registo seja incluído nas previsões. NOTA: O Estado que definir aplica-se ao registo de receitas. Também poderá aparecer outro campo Estado (campo só de leitura), preenchido com as informações do produto, nesta página.
Quantidade	Número de unidades encomendadas pelo cliente. Para um produto recorrente, introduza a quantidade do produto por período contínuo. Por exemplo, se enviar 10 cartuchos de impressão todos os meses, introduza 10 aqui.

Campo	Descrição
Receitas	Quantidade multiplicada pelo preço. Não é possível substituir as receitas. Se a caixa de verificação Previsão estiver selecionada, este montante de receitas contribuirá para os totais da previsão da empresa. SUGESTÃO: Para efetuar a previsão de um valor de receitas específico, independentemente do produto ou da categoria do produto, defina a quantidade como 1 e o preço igual ao valor de receitas.
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Limite de 16,350 caracteres.
Informações de receitas recorrentes	
Frequência	Indica a frequência para um produto recorrente. O termo <i>de quinze em quinze dias</i> significa uma vez de duas em duas semanas. Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo N.º de períodos.
N.º de períodos	O número de períodos para um produto recorrente. As receitas recorrentes podem suportar um máximo de 260 períodos. O período de tempo abrangido pelo número total de períodos varia com base na frequência selecionada (no campo Frequência). Por exemplo, se tiver receitas semanais recorrentes, poderá controlar as receitas até um máximo de cinco anos. NOTA: Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo Frequência.
Informações adicionais	
Proprietário	Pessoa com este registo de receitas atribuído. Normalmente, o proprietário pode atualizar os detalhes do registo ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afeta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores nas páginas do Analytics. Cada registo tem apenas um proprietário. No entanto, os registos de contas, contacto e oportunidade podem ser partilhados com outros funcionários. Para obter instruções, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 152) .

Criar Compromissos para Várias Contas

Pode criar um compromisso para no máximo 25 contas de cada vez utilizando a funcionalidade de criação em bloco de compromissos no Oracle CRM On Demand.

Acerca da Propriedade dos Compromissos

O campo Proprietário para cada compromisso na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas mostra o seu nome por predefinição. Pode selecionar um proprietário diferente para cada um dos compromissos ou limpar o valor do campo Proprietário, conforme necessário. A propriedade dos compromissos que criar é determinada da seguinte forma:

- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo de utilizador, o utilizador que está selecionado no campo Proprietário para um compromisso na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas torna-se no proprietário do compromisso.

NOTA: Se limpar o seu nome do campo Proprietário para um compromisso na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas e não selecionar outro utilizador, torna-se no proprietário do compromisso por predefinição, a menos que o campo ID do Proprietário esteja configurado como um campo obrigatório para o tipo de registo Atividade. Se o campo ID do Proprietário estiver configurado como um campo obrigatório para o tipo de registo Atividade e se deixar em branco o campo Proprietário na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas, não é possível criar o compromisso.

- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo misto, o campo Proprietário para um compromisso na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas pode ser preenchido automaticamente ou deixado em branco, e acontece o seguinte:
 - Se o campo for preenchido automaticamente, o utilizador selecionado torna-se no proprietário do compromisso.
 - Se o campo não for preenchido automaticamente, o campo Proprietário no compromisso fica em branco. No entanto, na primeira vez que o compromisso for editado, pode ser solicitado ao utilizador que o editar que seja preenchido automaticamente o campo Proprietário ou o campo Livro para o compromisso, consoante o modo como o administrador configurar estes campos.
- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo de livro, o campo Proprietário para um compromisso na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas deve estar em branco, ou seja, deve limpar o valor do campo. Para além disso, para o compromisso ser criado com êxito, pelo menos uma das seguintes condições deve ser verdadeira:
 - Está selecionado um livro customizado como livro predefinido para o tipo de registo Atividade no seu registo de utilizador.
 - Está selecionado um livro customizado como livro predefinido no seu registo de utilizador.

Após criar o compromisso, o campo Proprietário e o campo Livro no compromisso estão ambos em branco. No entanto, na primeira vez que o compromisso for editado, é solicitado ao utilizador que o editar que seja preenchido automaticamente o campo Livro, uma vez que se trata de um campo obrigatório quando o tipo de registo Atividade for configurado no modo de livro.

Utilize os procedimentos seguintes para criar um compromisso para várias contas de uma só vez.

Para criar um compromisso para várias contas de uma só vez

- 1 Se necessário, crie uma lista de contas ou filtre uma lista existente para mostrar as contas para as quais pretende criar um compromisso.
- 2 Se existirem mais de 25 registos na lista, altere o valor no campo Número de Registos Mostrados na parte inferior da página Lista de Contas para 25.
- 3 Na página Lista de Contas, clique em Menu e selecione Criação em Bloco de Compromissos.
- 4 Na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas, atualize as informações para cada compromisso conforme necessário.

Os campos na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas mostram os seguintes valores quando abre a página:

- **Hora de início.** A hora e data de início são definidas como 12:00 P.M. na data de hoje.
 - **Hora de Fim.** A hora e data de fim são definidas para 60 minutos após a hora e data de início.
 - **Subject.** Este campo mostra a palavra Compromisso, seguida do nome da conta.
 - **Proprietário.** Este campo mostra o seu nome.
 - **Nome da Conta.** Este campo mostra o nome da conta.
- 5 Clique em Concluir.

NOTA: Se não for possível criar um compromisso com êxito para qualquer uma das contas listadas na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas, nenhum dos compromissos é gravado e é apresentada uma mensagem de erro.

- 6 Se pretender criar um compromisso para contas adicionais na lista, apresente a página seguinte da lista e repita este procedimento conforme necessário.

Após criar os compromissos, cada compromisso está disponível como um item relacionado na secção de informações relacionadas Atividades Abertas da página Detalhe para a conta relevante. Pode editar o compromisso para atualizar os detalhes do compromisso na mesma forma que edita os outros compromissos.

Analisar desempenho da conta

A secção Análise de contas da Página principal Conta mostra uma análise de como as contas são distribuídas e as receitas fechadas. Pode identificar os clientes com maior e menor desempenho, bem como os novos segmentos de mercado.

Nesta secção da Página principal Conta, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas pendentes para ver os mesmos dados de outra perspetiva.

Campos de conta

Utilize a página Editar conta para adicionar uma conta ou atualizar detalhes de uma conta existente. A página Editar conta mostra o conjunto completo de campos para uma conta.

SUGESTÃO: Também pode editar contas na página Lista de contas e na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

Os registos de contas são centrais relativamente à forma como a gestão e visualização dos dados é efetuada. Como resultado, deve introduzir o número máximo de informações sobre contas que conseguir. Algumas dessas informações, tais como Região ou Indústria, podem ser utilizadas em relatórios como forma de categorizar informações. De modo semelhante, se ligar um registo, tal como uma oportunidade, a um registo de conta com o campo Região ou Indústria preenchido, essas oportunidades podem ser categorizadas por esses valores.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de contas chave	
Nome da Conta	Nome atribuído à conta. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc.
Localização	Tipo de instalação utilizada pela conta neste local, tal como Sede.
Conta principal	Empresa da qual a conta é uma subsidiária.
Web site	Endereço de URL da conta.
Informações de vendas da conta	

Campo	Descrição
Tipo de conta	Relações da conta com a empresa, tais como Clientes potenciais, Cliente, Parceiro ou Concorrente. Nota: As contas designadas como Parceiro ou Concorrente são apresentadas abaixo das listas Todas as contas do concorrente e Todas as contas do parceiro, disponíveis a partir da Página principal Conta. Estão também incluídas na lista de contas que pode ligar a outras contas ou oportunidades a partir da página Detalhes da conta ou Detalhes da oportunidade. Nesse ponto, é possível definir a função exata desempenhada pela conta, tal como Revendedor, Fornecedor ou Parceiro e controlar as informações de parceiro e de concorrente de cada conta e oportunidade.
Priority	Prioridade de uma conta, tal como Alta, Média ou Baixa.
Indústria	Tipo de negócio no qual a conta está envolvida, tal como Fabrico, Tecnologia avançada, Serviços financeiros, Vendas, Automóvel, Farmacêutica, Telecomunicações, Energia, Serviços ou Outros. Se pretender visualizar informações do relatório, tais como oportunidades, por Indústria, selecione uma Indústria para a conta e, em seguida, ligue o registo da oportunidade à conta.
Empresa pública	Indicação de que a conta é uma empresa pública.
Region	Região a que pertence a conta na empresa. Se pretender visualizar informações do relatório, tais como oportunidades, por Regiões, selecione uma Região para a conta e, em seguida, ligue o registo da oportunidade à conta.
Estado	O estado da conta. Pode utilizar este campo para registar um estado para a conta. Um número de valores da amostra são fornecidos por predefinição, mas o administrador da empresa pode adicionar ou alterar os valores para satisfazer as necessidades da empresa.
Data da última chamada	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Número da indústria da saúde. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de influência	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campanha de origem	A campanha que gerou a conta. Se a conta for criada através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a conta for criada por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.

Campo	Descrição
Receitas anuais	Montante das receitas anuais da empresa.
Segmento de mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial do mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Receitas acumuladas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Quota de mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referência	Indicação de que a conta pode ser utilizada como uma referência para potenciais clientes ou representantes de vendas para contacto.
Referência de	Data em que a conta se torna uma referência.
Parceiro da conta	Indicação de que esta conta é um parceiro.
Número de médicos	Número de médicos que trabalham numa unidade de saúde como, por exemplo, um hospital ou uma clínica. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rota	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Moradas de faturação e expedição	A seleção de um país determina os nomes dos restantes campos de morada, de acordo com a convenção de moradas de um país. É possível que o ecrã seja atualizado para ajustar os nomes dos campos. Se adicionar um contacto e o ligar a esta conta, a Morada para faturação relativa à conta transita para a secção Morada da conta relativa a esse contacto. NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as moradas de faturação e expedição serão só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas.
Proprietário	A designação alternativa do proprietário do registo da conta. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Para voltar a atribuir a propriedade de um registo da conta, terá de ter a definição do nível de acesso Ler/Editar para o registo.

Campo	Descrição
	NOTA: Se a propriedade do grupo estiver ativada para a empresa, os membros da equipa do grupo serão automaticamente alterados, se o novo proprietário da conta for um membro de um grupo diferente. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores. Pode partilhar registos de contas com outros utilizadores através da página Equipa da conta. Para obter informações sobre como partilhar registos com outros utilizadores, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 152). Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Voltar a atribuir conta	Indica que a conta deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de contas, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar a conta novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51). NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que serão novamente atribuídos e da carga atual do sistema. No caso das contas, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipa e pelo número de contactos e oportunidades associados ao registo. O nome do proprietário é alterado quando o registo volta a ser atribuído.
Território	O território ao qual pertence esta conta.
Descrição	Informações adicionais sobre a conta. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

■ [Gerir contas](#) (na página 284)

Contactos

Utilize as páginas de contactos para criar, atualizar e controlar contactos. *Contactos* são indivíduos com os quais a sua empresa tem negócios atualmente ou espera vir a ter no futuro. Estes indivíduos podem ser funcionários de outras empresas, consultores independentes, fornecedores ou conhecimentos pessoais. Um contacto está normalmente associado a uma conta e, muitas vezes, um registo de conta inclui ligações para informações sobre diferentes contactos na empresa.

No Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, um contacto é frequentemente designado como um cliente para suportar a funcionalidade específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Designar um contacto como um cliente indica que este é um contacto com o qual a empresa mantém uma relação de longo prazo de forma a que possa monitorizar alterações na situação do cliente e identificar as oportunidades de produtos adicionais de vendas cruzadas para o cliente.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

■ [Gerir contactos \(na página 308\)](#)

Trabalhar com a Página principal de contactos

A página principal Contactos constitui o ponto de início para gerir contactos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Contactos. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um contacto

Pode criar um contacto clicando no botão Novo na secção Os meus contactos recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do contacto (consultar [Campos de contacto](#) na página 325).

Trabalhar com listas de contactos

A secção Listas de contactos mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contactos.

Lista de contactos	Filtros
Todos os contactos	Não está disponível nenhum filtro. Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário.
Todos os contactos de cliente	Contactos em que o campo Tipo está definido como Cliente
Contactos Favoritos	Esta lista apresenta todos os registos de contactos que acrescentou aos registos favoritos. Para obter informações sobre a lista de Contactos Favoritos, consulte Acerca da Lista de Contactos Favoritos (na página 316) .
Os meus contactos	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus contactos recentemente criados	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação
Os meus contactos recentemente modificados	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação

Lista de contactos	Filtros
Contactos recentemente criados	Todos os contactos, ordenados pela data de criação
Contactos recentemente modificados	Todos os contactos, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contactos recentemente visualizados

A secção Os meus contactos recentemente visualizados mostra os contactos visualizados recentemente pelo utilizador.

Visualizar Contactos Favoritos

A secção Contactos Favoritos mostra os nomes de um máximo de 10 contactos que acrescentou aos registos favoritos. A ordem dos contactos na secção Contactos Favoritos é determinada pela data em que o utilizador acrescentou os contactos aos registos favoritos e não pela data em que os registos de contacto foram criados. Os contactos são listados por ordem descendente por data, com o contacto que acrescentou recentemente aos registos favoritos que aparecem na parte superior da lista. Na secção Contactos Favoritos, pode abrir a lista completa de contactos favoritos, clicando em Mostrar Lista Completa. Para obter informações sobre a lista de Contactos Favoritos, consulte [Acerca da Lista de Contactos Favoritos \(na página 316\)](#).

Trabalhar com tarefas de contactos

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com o contacto mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respetivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever o contacto ao qual a tarefa está associada, clique no nome do contacto.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar contactos

Poderá ser apresentada uma ou mais secções do relatório na Página principal Contactos (o administrador da empresa pode especificar quais as secções do relatório que são apresentadas na página). Na edição standard do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise do contacto por conta, que apresenta contactos por

critérios da conta, como Região, Estado/província ou Indústria. Para obter informações sobre como utilizar a secção Análise do contacto por conta, consulte [Analisar contactos \(na página 320\)](#).

Adicionar secções à Página principal de contactos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de contactos, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de contactos.

Para adicionar secções à página principal Contactos

- 1 Na Página principal de contactos, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de contactos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir contactos

Para gerir contactos, execute as seguintes tarefas:

- [Importar os contactos \(na página 309\)](#)
- [Importar Ficheiros vCard \(na página 315\)](#)
- [Gravar Contactos como Ficheiros vCard \(na página 315\)](#)
- [Ligar contactos a várias contas \(na página 317\)](#)
- [Controlar relações entre contactos \(na página 317\)](#)
- [Controlar relações entre contas e contactos \(na página 291\)](#)
- [Controlar receitas com base nos contactos \(na página 319\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Adicionar referências \(na página 319\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Controlar interesses do contacto \(na página 320\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Analisar contactos \(na página 320\)](#)
- [Controlar as melhores horas para contacto \(na página 320\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Adicionar licenças do estado do contacto \(na página 321\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Bloquear contactos \(na página 322\)](#)
- [Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage \(na página 323\)](#)

Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Integração de Mapas, poderá também efetuar este procedimento, Efetuar Pesquisas por Proximidade (consultar [Efetuar Procuras por Proximidade](#) na página 391).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)
- [Utilizar scripts de avaliação \(na página 176\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da Lista de Contactos Favoritos \(na página 316\)](#)
- [Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo \(na página 76\)](#)

Importar os contactos

Como não administrador, pode importar até 2000 contactos de cada vez a partir de um ficheiro (.csv) de valores separados por vírgulas para utilizar com o Oracle CRM On Demand.

Quando importa contactos, especifica a forma como pretende que o Oracle CRM On Demand processe os registos duplicados.

Estão disponíveis vários utilitários na página Ferramentas de importação e exportação, os quais aumentam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de Importação.** Para obter mais informações, consulte [Assistente de importação \(na página 1960\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand \(na página 1971\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand \(na página 1977\)](#).
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Internet \(na página 1972\)](#).

Para mais informações sobre a escolha de um método de importação apropriado, consulte 1801156.1 (ID do artigo) em My Oracle Support. Para mais informações sobre importação e exportação no Oracle CRM On Demand, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1724\)](#).

Também pode importar contactos individuais ao importar ficheiros vCard. Para mais informações, consulte [Acerca de Ficheiros vCard \(na página 313\)](#).

NOTA: Os administradores da empresa podem importar até 30.000 registos de contacto de cada vez, com um tamanho de ficheiro máximo de 20 MB.

Antes de iniciar:

- Se existirem vários funcionários da empresa a importar contactos, coordene o esforço de importação para minimizar a duplicação de registos.
- Prepare o ficheiro para importação de modo a capturar todos os dados no ficheiro. No mínimo, o seu ficheiro de dados deve incluir todos os campos obrigatórios. Além disso, o seu administrador pode configurar um campo de forma que seja de obrigatoriedade condicional, ou seja, o campo não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório se os dados noutros campos do registo cumprirem determinados critérios. Se um campo se tornar obrigatório em resultado da condição definida para o campo ser verdadeira e se o seu ficheiro de importação não incluir um valor para o campo de obrigatoriedade condicional, o registo é rejeitado. Para determinar se existem quaisquer campos de obrigatoriedade condicional configurados para o tipo de registo Contacto, contacte o seu administrador.

ATENÇÃO: Não é possível anular a importação de registos ou executar uma eliminação em bloco de registos. Assim, teste o procedimento de importação com um ficheiro de 5-10 registos para evitar a limpeza de dados posterior. Se a empresa importar um grande número de registos, assista a uma sessão de formação sobre importação de dados. Para obter informações sobre estes recursos, clique na ligação global Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Para importar os contactos

- 1 Clique no separador Contactos.
- 2 Na barra de título Contactos recentemente modificados, clique no botão Importar.

NOTA: Se a secção Contactos recentemente modificados não estiver visível na Página principal Contactos, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Contactos recentemente modificados à disposição da página.

- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, na secção Ferramentas pessoais de importação e exportação, clique em Importar os contactos.

Esta ação inicia o assistente de importação.

- 4 No Passo 1 do assistente de importação:

- a Seleccione como pretende que o assistente de importação identifique os registos correspondentes.

O assistente de importação utiliza um ID único externo, que é um ID único externo que é importado de outro sistema. O assistente de importação também utiliza os campos predefinidos do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre a definição de registos duplicados, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos \(na página 1750\)](#).

- b Seleccione o que pretende que o assistente de importação efetue se encontrar um identificador exclusivo do registo duplicado no Oracle CRM On Demand. As opções são: não importar registos duplicados, substituir registos existentes ou criar registos adicionais.
- c Seleccione a ação que pretende que o assistente de importação execute se o identificador exclusivo do registo importado não corresponder a um registo existente no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se seleccionar Substituir registos e não criar novo registo, na opção anterior, o registo será atualizado.

- d Decida se o assistente de importação deve criar um novo registo para associações em falta (registos relacionados) no ficheiro de dados.
- e Seleccione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV.

Para mais informações, consulte [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#).

- f Verifique se a seleção da codificação do ficheiro é Europeu ocidental.

NOTA: Não altere esta definição, a menos que esteja certo de que é utilizado outro método de codificação. A predefinição, Ocidental, aplica-se à maioria dos sistemas de codificação na Europa e América do Norte.

- g** Na lista pendente Registo do erro, selecione o que pretende que o Oracle CRM On Demand registre: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Só erros.
- h** Selecione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.
- i** Se necessário, selecione a caixa de seleção Os registos de ficheiro de dados precisam de ser processados de modo sequencial.

NOTA: A escolha do processamento sequencial dos ficheiros de dados garante que quando um pedido de importação é enviado, os pedidos de importação dependentes são sempre processados sequencialmente. Também garante que as dependências do ficheiro CSV são mantidas.

- j** Selecione a caixa de seleção Ativar Notificação por Correio Eletrónico se pretender que seja enviada uma notificação por correio eletrónico após a conclusão do processo de importação. Esta caixa de seleção está marcada por predefinição.
- 5** No Passo 2 do assistente de importação:
- a** Siga as instruções para a validação do ficheiro, se necessário.
 - b** Selecione um ficheiro de correspondência de campos, se estiver disponível.
- Os ficheiros de correspondência de campos (.map) contêm os pares dos campos no ficheiro CSV com os campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois de efetuar uma importação, o sistema envia um correio eletrónico com o ficheiro .map com o esquema de correspondência recente. Grave-o no computador para o voltar a utilizar durante importações futuras.
- 6** No Passo 3 do assistente de importação, efetue a correspondência entre os campos do ficheiro e os campos do Oracle CRM On Demand. Tem de efetuar a correspondência de, pelo menos, todos os campos obrigatórios com os cabeçalhos de colunas no ficheiro CSV.

O assistente de importação lista os cabeçalhos de colunas do ficheiro CSV de importação junto a uma lista que mostra todos os campos nessa área no Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados adicionados pelo utilizador.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, selecione o campo correspondente que aparece nesta tabela.

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade
Colonia/Secção Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se tiver selecionado um ficheiro .map, verifique se os campos têm a correspondência exata. Os campos personalizados criados desde a última importação executada poderão precisar de ter correspondência.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos \(na página 1750\)](#).

ATENÇÃO: Se tiver selecionado o ficheiro incorreto para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Neste momento, a utilização do botão Anterior não limpa a cache, pelo que o ficheiro de importação que selecionou originalmente aparece no passo de correspondência de campos.

ATENÇÃO: ID único externo e ID externo do gestor são campos chave utilizados para associar contactos aos respetivos registos do gestor. Se estes campos não forem correspondidos, o registo do gestor será associado aos contactos utilizando os campos Nome do contacto e Gestor. Quando estiver a utilizar os campos Nome do contacto e Gestor para efetuar esta associação, os registos do ficheiro de dados estarão sujeitos a uma ordenação de dependências mais rígida.

- 7 No Passo 4 do assistente de importação, siga as instruções no ecrã, se necessário.
- 8 No Passo 5 do assistente de importação, clique em Concluir.

Para ver a fila dos pedidos de importação

- 1 Clique no separador Contactos.
- 2 Na barra de título Contactos recentemente modificados, clique no botão Importar.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.

A página Fila dos pedidos de importação aparece com informações sobre os pedidos, incluindo o tempo de conclusão estimado.

A seguinte tabela descreve o estado da importação.

Estado	Descrição
Concluído	A importação foi concluída sem erros.
Concluído com erros	A importação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.

Estado	Descrição
Falha	A importação foi concluída mas não foram importados quaisquer registos.
Erro	A importação não foi concluída porque ocorreu um erro.

A tabela que se segue descreve as informações da importação de registos.

Informações da importação de registos	Descrição
N.º de submetidos	O número de registos incluído no ficheiro CSV.
N.º de processados	O número de registos que o motor de importação processou atualmente. Este campo é processado cada 20 segundos ou tal como definido por um processo do sistema.
N.º de importados com êxito	O número de registos que foram importados sem problemas.
N.º de parcialmente importados	O número de registos que foram importados. Nem todos os registos foram importados.
N.º de não importados	O número de registos que não foram importados de todo.

Acerca de Ficheiros vCard

Um *vCard* é um cartão de visita virtual que permite aos utilizadores trocar informações de contacto, tais como o nome, morada número de telefone, endereço de correio eletrónico, moradas de Web sites e fotografias. Os ficheiros vCard são frequentemente anexados a mensagens de correio eletrónico, permitindo aos destinatários adicionar rapidamente informações de novos contactos a um livro de endereços pessoal. A extensão de ficheiro para um ficheiro vCard é .vcf.

No Oracle CRM On Demand, pode efetuar o seguinte:

- Importar um ficheiro vCard e gravar as informações do ficheiro como um novo registo de contacto. Para mais informações, consulte [Importar Ficheiros vCard \(na página 315\)](#).
- Gravar um registo de contacto existente no Oracle CRM On Demand como um ficheiro vCard. Para mais informações, consulte [Gravar Contactos como Ficheiros vCard \(na página 315\)](#).

Quando importar um ficheiro vCard para o Oracle CRM On Demand ou quando gravar um registo de contacto do Oracle CRM On Demand como um ficheiro vCard, determinadas informações nos detalhes do contacto são mapeadas de modo a que sejam apresentadas corretamente no vCard e na página Detalhe do Contacto do Oracle CRM On Demand.

A seguinte tabela mostra os mapeamentos entre os campos no tipo de registo Contacto no Oracle CRM On Demand e as propriedades do vCard.

Campo do Contacto do Oracle CRM On Demand	Propriedade vCard	Parâmetros da Propriedade vCard
Apelido Nome próprio Outros nomes Sr./Sra.	N	Nenhum
Nome próprio Apelido	FN	Nenhum
N.º de telefone do emprego	TEL	TYPE=voice,work
N.º de telefone de casa	TEL	TYPE=voice,home
N.º de telemóvel	TEL	TYPE=cell
N.º de fax do emprego	TEL	TYPE=fax,work
Correio Eletrónico	EMAIL	TYPE=internet
Título da função	TITLE	Nenhum
Campos da Morada do Contacto	ADR	TYPE=work
Fotografia do Contacto	PHOTO	TYPE;ENCODING
Nome e Departamento da Conta	ORG	Nenhum
Descrição	NOTE	Nenhum
Gestor	X-MS-MANAGER	Nenhum
Nome do assistente	X-MS-ASSISTANT	Nenhum

Considerações ao Importar Ficheiros vCard no Oracle CRM On Demand

As seguintes considerações aplicam-se quando importa ficheiros vCard para o Oracle CRM On Demand:

- Se o valor numa propriedade do vCard exceder o comprimento do campo que o Oracle CRM On Demand suporta, o valor é truncado no registo de contacto no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre comprimentos de campo do Oracle CRM On Demand, consulte Diretrizes Sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1766).
- Só é possível importar as propriedades do vCard que o Oracle CRM On Demand suporta.

- Se o ficheiro vCard contiver mais do que um contacto, apenas o primeiro contacto no ficheiro vCard é importado para o Oracle CRM On Demand.
- Não é possível importar uma imagem do Contacto para o Oracle CRM On Demand utilizando ficheiros vCard.
- Se o campo Detalhe do Contacto correspondente a uma propriedade do vCard for só de leitura no Oracle CRM On Demand, não é possível importar a propriedade do vCard.
- Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, os campos de morada são só de leitura no Oracle CRM On Demand e as propriedades da morada no ficheiro vCard não são importadas para o Oracle CRM On Demand.
- Uma propriedade do ficheiro vCard pode ser importada apenas se o campo correspondente fizer parte da disposição da página no Oracle CRM On Demand.
- Pode importar apenas ficheiros com a extensão de ficheiro .vcf para o Oracle CRM On Demand.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de Ficheiros vCard \(na página 313\)](#)
- [Importar Ficheiros vCard \(na página 315\)](#)
- [Gravar Contactos como Ficheiros vCard \(na página 315\)](#)

Importar Ficheiros vCard

Este tópico descreve como importar um contacto para o Oracle CRM On Demand ao importar um ficheiro vCard do computador.

NOTA: Pode importar ficheiros apenas com a extensão de ficheiro .vcf para o Oracle CRM On Demand.

Para importar um ficheiro vCard

- 1 Na Página Principal Contacto ou em qualquer página Detalhe do Contacto ou Lista, clique em Importar vCard.
- 2 Na página Importar VCard, clique em Percorrer para localizar o ficheiro vCard que pretende importar para o Oracle CRM On Demand e, em seguida, selecione-o.
- 3 Clique em Importar vCard.
Uma nova página Detalhe do Contacto abre-se contendo os detalhes do contacto do ficheiro vCard.
- 4 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de Ficheiros vCard \(na página 313\)](#)
- [Considerações ao Importar Ficheiros vCard no Oracle CRM On Demand \(na página 314\)](#)
- [Gravar Contactos como Ficheiros vCard \(na página 315\)](#)

Gravar Contactos como Ficheiros vCard

Este tópico descreve como gravar um contacto do Oracle CRM On Demand como um ficheiro vCard.

Para gravar um contacto como um ficheiro vCard

- 1 Selecione o contacto que pretende gravar como um ficheiro vCard.
Para obter informações sobre como seleccionar contactos, consulte Procurar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).

- 2 Na página Detalhe do Contacto, clique no botão Gravar como vCard na barra de título.
Dependendo das definições do navegador, poder-lhe-á ser pedido que especifique a localização onde pretende gravar o ficheiro vCard.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de Ficheiros vCard \(na página 313\)](#)
- [Considerações ao Importar Ficheiros vCard no Oracle CRM On Demand \(na página 314\)](#)
- [Importar Ficheiros vCard \(na página 315\)](#)

Acerca da Lista de Contactos Favoritos

A lista de Contactos Favoritos é um subconjunto da lista de Registos Favoritos. Mostra apenas os registos de contactos que acrescenta aos registos favoritos. Dependendo da configuração da empresa e da configuração da função, a lista de Contactos Favoritos pode ficar disponível nos seguintes locais no Oracle CRM On Demand:

- A secção Listas de Contactos da Página Principal Contactos.

NOTA: Se a lista de Contactos Favoritos não estiver disponível por predefinição na secção Listas de Contactos da Página Principal Contactos, poderá acrescentá-la ao conjunto de listas que aparecem na secção Listas de Contactos. Para obter informações sobre como alterar conjuntos de listas, consulte [Alterar conjuntos de listas para tipos de registo \(na página 147\)](#).

- O conjunto de listas nas janelas de Pesquisa onde pesquisa contactos.
- A secção Contactos Favoritos da Página Principal Contactos ou A Minha Página Principal.

A secção Contactos Favoritos mostra os nomes de um máximo de 10 contactos que acrescentou aos registos favoritos. A ordem dos contactos na secção Contactos Favoritos é determinada pela data em que o utilizador acrescentou os contactos aos registos favoritos e não pela data em que os registos de contacto foram criados. Os contactos são listados por ordem decrescente por data, com o contacto que acrescentou recentemente aos registos favoritos que aparecem na parte superior da lista. Na secção Contactos Favoritos, pode abrir a lista completa de contactos favoritos, clicando em Mostrar Lista Completa.

NOTA: O administrador determina se a secção Contactos Favoritos está disponível para ser apresentada na Página Principal Contactos ou em A Minha Página Principal ou em ambas. Se a secção Contactos Favoritos já não for apresentada na Página Principal Contactos ou em A Minha Página Principal, poderá acrescentá-la à Página Principal. Para obter informações sobre a personalização das suas Páginas Principais, consulte [Alterar as Disposições da Página Principal \(na página 815\)](#).

Se abrir a lista de Contactos Favoritos na página lista de Contactos Favoritos, a lista mostra os nomes dos contactos favoritos e as datas em que o utilizador acrescentou os contactos aos registos favoritos. Por predefinição, a lista está ordenada de acordo com a data em que acrescentou os contactos aos registos favoritos, com o contacto que acrescentou mais recentemente aos registos favoritos na parte superior da lista. Pode alterar a sequência de ordenação da lista e pesquisar registos na lista, mas não pode apresentar campos adicionais na lista ou acrescentar campos adicionais como critérios para o filtro de listagem.

Qualquer contacto que acrescente aos registos favoritos aparece na lista de Registos Favoritos, bem como na lista de Contactos Favoritos. Pode ter o número máximo de 100 registos na lista de Registos Favoritos. Se já existirem 100 registos na lista de Registos Favoritos, e acrescentar outro registo aos registos favoritos, o registo que estiver há mais tempo na lista de Registos Favoritos será retirado da lista para permitir que o novo registo seja acrescentado. Se o registo que é retirado da lista de Registos Favoritos for um contacto, esse contacto já não aparecerá na lista de Registos Favoritos ou na lista de Contactos Favoritos, mesmo se a lista de Contactos Favoritos contiver menos de 100 registos.

A tabela seguinte descreve as tarefas que pode executar a partir da página lista de Contactos Favoritos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Acrescentar um novo contacto	Clique em Novo. NOTA: Quando cria um contacto a partir da página Contactos Favoritos, o novo contacto é automaticamente acrescentado à lista de Contactos Favoritos. Se pretender acrescentar o novo contacto à lista de Contactos Favoritos, deve clicar no ícone Acrescentar aos Favoritos na página Detalhes para o novo contacto.
Filtrar a lista	Utilize os controlos de Pesquisa Alfabética e os campos de Filtro Rápido para filtrar a lista a fim de o ajudar a encontrar o registo que pretende. Para obter mais informações sobre como utilizar os controlos de Pesquisa Alfabética e os campos de Filtro rápido, consulte Filtrar Listas (na página 141) .
Ordenar a lista de Contactos Favoritos	Clique num cabeçalho da coluna na lista. Por predefinição, a lista está ordenada de acordo com a data em que acrescentou os contactos aos registos favoritos, com o contacto que acrescentou mais recentemente aos registos favoritos na parte superior da lista.
Retirar um registo da lista de Contactos Favoritos	Na linha do registo que pretende retirar, clique na ligação Retirar. Quando retirar um contacto da lista de Contactos Favoritos, o contacto também será retirado da lista de Registos Favoritos, mas o contacto não é apagado do Oracle CRM On Demand.
Apresentar detalhes de um contacto favorito	Clique no nome do contacto para apresentar a página de Detalhes do Contacto para esse contacto.
Alterar o conjunto de listas que aparece no registo Página principal e nas listas de escolha de listas.	Para obter informações sobre como alterar conjuntos de listas, consulte Alterar conjuntos de listas para tipos de registo (na página 147) .

Ligar contactos a várias contas

Pode ligar um contacto a mais do que uma conta. Para efetuar esta tarefa, a disposição da página Detalhes do contacto tem de incluir as informações relacionadas com as Contas. Para obter informações sobre como alterar a disposição da página, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).

Para mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#).

Controlar relações entre contactos

Quando pretender controlar relações entre contactos, armazene as informações nas páginas Relação do contacto. Por exemplo, poderá pretender controlar relações influentes, como relações pessoais, de negócios e parceiros industriais deste contacto.

Para tal, ligue primeiro o contacto cuja relação pretende controlar para este registo de contacto. (Pode ligar um número ilimitado de contactos.) Em seguida, defina a relação e adicione quaisquer outras informações pertinentes.

NOTA: A funcionalidade de controlo de relações não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre relações do contacto e adicionar esses campos personalizados à disposição da página Editar relação do contacto. Em seguida, os utilizadores que tenham acesso ao registo de relação do contacto podem ver e atualizar as informações nos campos personalizados.

Antes de começar. Crie um registo de contacto para cada pessoa que pretende ligar ao contacto.

Para controlar relações entre contactos

- 1 Seleccione o contacto.

Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Relações do contacto e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar um contacto, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações, clique na ligação Editar na linha referente à relação do contacto existente.

- 3 Na página de edição Relação do contacto, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve alguns campos para controlar relações entre contactos.

Campo	Comentários
Contacto relacionado	Clique no ícone de pesquisa e selecione o contacto cujas relações e informações pretende controlar. Este é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que defina a relação entre os contactos. Os valores predefinidos são: Nenhum especificado, Dependente, Advogado, Cônjuge, Contabilista, Assistente, Investidor, Bancário, Viver com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.
Função inversa	Selecione uma opção que defina a relação inversa entre os contactos. Os valores predefinidos são: Nenhum especificado, Dependente, Advogado, Cônjuge, Contabilista, Assistente, Investidor, Bancário, Viver com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.
Data de início	A predefinição é a data de hoje. Pode utilizar este campo para registar a data de início da relação entre os contactos.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração da relação entre os contactos.

Controlar receitas com base nos contactos

Pode controlar informações de receitas para cada contacto, permitindo à empresa basear as respetivas previsões nas receitas de contactos. Para tal, deverá adicionar registos de receitas a contactos.

NOTA: A funcionalidade de controlo de receitas não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Adicionar registos de receitas a contactos permite-lhe:

- Controlar produtos, categorias de produtos ou receitas previstas para cada contacto
- Basear as previsões da empresa nas receitas do contacto

Se a empresa basear as previsões em contactos, apenas os registos que preencherem estes critérios serão incluídos na previsão:

- O registo de receitas para o contacto tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo de receitas para o contacto tem de apresentar o campo Previsão marcado.
- O registo de receitas não pode estar ligado a uma oportunidade.

Antes de começar. A empresa tem de informar o utilizador sobre o método de previsão que pretende utilizar. As empresas podem fazer previsões de receitas com base na oportunidade, no produto de oportunidade, na conta, nas receitas do contacto ou na quantidade do produto, mas apenas numa. O método de previsão da empresa determina os campos que o utilizador necessita de preencher quando adiciona registos de receitas aos contactos.

Para adicionar receitas a contactos

- 1 Selecione o contacto.
Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Receitas e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar um registo de receitas, clique em Adicionar.
 - Para atualizar informações de receitas, clique na ligação Editar junto do registo de receitas existente.
- 3 Na página Editar receitas, preencha os campos de Receitas. Consulte [Controlar receitas com base nas contas \(na página 297\)](#).
NOTA: Se a empresa não utilizar receitas de contactos para as respetivas previsões, é preferível deixar a caixa de verificação Previsão em branco na página Receitas.
- 4 Grave o registo.

Adicionar referências

Pode adicionar referências ao registo do contacto. Quando cria uma nova referência, o registo é gravado como um novo registo de pista.

NOTA: A funcionalidade de referências não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para adicionar uma referência

- 1 Selecione o contacto.
Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Referência e clique em Novo.
- 3 Na página Editar referência, introduza as informações necessárias.

4 Grave o registo.

A nova referência mostra um estado de Qualificação por predefinição.

Controlar interesses do contacto

Pode controlar produtos, serviços ou passatempos em que um contacto esteja interessado, como fundos mútuos ou golfe.

NOTA: A funcionalidade de interesses do contacto não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para controlar interesses do contacto

1 Selecione o contacto.

Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Interesses do contacto e clique em Adicionar.

3 Na página Interesses do contacto, preencha as informações necessárias.

4 Grave o registo.

Analisar contactos

A secção Análise de contactos por conta da Página principal Contactos mostra um gráfico que permite que os utilizadores analisem o respetivo número total de contactos por critérios da conta como, por exemplo, Região, Distrito/concelho ou Indústria. Com estas informações, os utilizadores podem visualizar a distribuição dos respetivos contactos e identificar áreas de oportunidade ou pontos fracos.

Nesta secção da Página principal Contactos, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias na lista pendente para ver os mesmos dados de outra perspetiva.

Controlar as melhores horas para contacto

Para registar e controlar a melhor hora para contacto (normalmente, um médico ou outro fornecedor de assistência médica), execute o procedimento que se segue para adicionar a melhor hora para contacto. Ao criar este registo poderá controlar quando um contacto está disponível numa determinada morada.

Um registo de contacto pode conter zero horas ou as melhores horas para efetuar a chamada e pode ter muitas moradas, podendo cada uma das quais conter zero horas ou as melhores horas para efetuar a chamada. Uma chamada do contacto deve ter, pelo menos, uma morada selecionada e as informações sobre as melhores horas para efetuar a chamada devem estar disponíveis para serem apresentadas ao representante de vendas desse contacto na morada selecionada.

NOTA: Pode ter de adicionar a secção Horas Adequadas para Contacto à página Detalhes do Contacto ou à página Detalhe da Chamada de Contacto. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página Detalhes \(consultar \[Alterar a disposição da página de detalhes\]\(#\) na página 806\)](#). Se a secção Horas Adequadas para Contacto não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

NOTA: A funcionalidade Melhores Horas de Contacto está disponível só em Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para controlar a melhor hora para contacto

1 Na página Detalhes do Contacto, desloque-se para a secção Melhores Horas de Contacto e clique em Novo.

2 Preencha os campos descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Dia	O dia planeado da chamada, por exemplo, Segunda-feira. Utilize a lista de escolha para selecionar um dia. (Obrigatório)
Hora de início	A hora de início planeada da chamada, por exemplo, 11:00. (Obrigatório)
Hora de Fim	A hora de fim planeada da chamada, por exemplo, 01:00 ou 13:00. (Obrigatório)
Comentários	Uma descrição da chamada.
Morada	A morada do contacto. Utilize o seletor Pesquisa para escolher a morada. (Obrigatório)

3 Grave o registo.

Quando cria a melhor hora da chamada para o contacto, Oracle CRM On Demand também adiciona a hora da chamada à secção Melhores Horas de Contacto na página Detalhes da Chamada do Contacto para o contacto. Pode controlar, mas não criar, um registo da melhor hora a partir da página Detalhes da Chamada do Contacto.

4 Para atualizar os campos para a melhor hora da chamada, clique em Editar para obter o registo da melhor hora da chamada na página Detalhes do Contacto.

Pode visualizar os detalhes da melhor hora da chamada, clicando no campo Dia em qualquer registo na secção Melhores Horas de Contacto na página Detalhes do Contacto.

Adicionar licenças do estado do contacto

Uma licença para praticar medicina é utilizada para validar assinaturas para as amostras que são entregues por um representante de vendas (por exemplo, um representante de vendas de farmácia) a um contacto (por exemplo, um médico). Um médico tem de ter uma licença médica válida que valide a respetiva prática de medicina. Um *registo de licença do estado do contacto* captura as informações da licença do contacto, normalmente um médico.

Para adicionar um registo de licença do estado para um contacto, execute o seguinte procedimento.

NOTA: Se não visualizar a secção do item relacionado da Licença do estado do contacto na página Detalhes do contacto, adicione essa secção do item relacionado, conforme descrito em [Personalizar disposições do item relacionado](#) (consultar [Personalizar disposições de itens relacionados](#) na página 1343) ou contacte o administrador da empresa. Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para adicionar uma licença do estado do contacto

- 1 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Licença do estado do contacto e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos, na tabela que se segue e grave o registo.

Campo	Descrição
Contacto	O contacto para este registo da licença do estado, normalmente um representante médico ou farmacêutico. Utilize o Seletor de livros para escolher um contacto.

Campo	Descrição
Número da carta de condução	O número da licença do contacto, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos E.U.A. associado ao número da licença. Utilize a lista de escolha para seleccionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey. NOTA: Se a jurisdição do utilizador se encontrar fora dos E.U.A., este campo não é obrigatório.
Data de expiração	A data de validade da licença (MM/DD/AAAA), por exemplo, 10/31/2009. Clique no ícone de calendário para seleccionar a data de validade.
Estado	O estado da licença (Ativa ou Inativa). Escolha o estado através da utilização da lista de escolha.

Acerca de contactos bloqueados

Se a empresa pretender evitar que um contacto receba quaisquer informações, amostras ou artigos promocionais sobre todos os produtos, o administrador da empresa poderá bloquear o contacto. Quando um contacto estiver bloqueado, receberá uma mensagem de erro quando tentar executar qualquer uma das seguintes ações:

- Criar uma nova chamada do contacto para o contacto
- Submeter um registo da chamada do contacto existente para o contacto
Uma chamada do contacto pode ser planeada ou estar em curso, antes de o contacto ser bloqueado. Se o contacto for bloqueado antes de a chamada do contacto ser submetida, não poderá submeter a chamada do contacto.
- Adicionar o contacto como um convidado para uma chamada da conta
- Submeter um registo de chamada da conta existente, se o contacto bloqueado for o contacto principal para a chamada da conta
Uma chamada da conta pode estar agendada ou estar em curso, antes de o contacto principal para a chamada ser bloqueado. Se o contacto principal for bloqueado antes de a chamada da conta ser submetida, poderá submeter o registo de chamada da conta apenas se especificar um contacto principal alternativo, quem não está bloqueado, para a chamada.

Para obter informações sobre como bloquear contactos, consulte [Bloquear contactos \(na página 322\)](#).

Bloquear contactos

Bloqueia um contacto, seleccionando um valor no campo Código do motivo bloqueado no registo do contacto. Os valores que se seguem são fornecidos ao campo por predefinição, mas a empresa pode adicionar valores personalizados ao campo:

- **Empresa.** O contacto está bloqueado de receber informações de produtos e amostras de produtos devido a uma decisão da empresa de nível superior.
- **Não ver.** O contacto está bloqueado de receber informações de produtos e amostras de produtos devido a uma decisão da empresa, que restringe a visibilidade do contacto para todos os conjuntos de produtos.
- **Não expedir.** O contacto está bloqueado de receber informações de produtos e amostras de produtos devido a uma decisão da empresa, que não permite que qualquer produto seja expedido para o médico.

- **RH.** O contacto está bloqueado de receber informações de produtos e amostras de produtos devido a uma decisão dos Recursos humanos, que não permite que qualquer produto seja partilhado com o médico.
- **Jurídico.** O contacto está bloqueado de receber informações de produtos e amostras de produtos devido a uma revisão legal do contacto.

Para obter informações sobre como adicionar valores personalizados a um campo, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#). Para obter informações sobre o que acontece quando um contacto está bloqueado, consulte [Acerca de contactos bloqueados \(na página 322\)](#).

Antes de começar. O campo Código do motivo bloqueado tem de existir na disposição da página Detalhes do contacto para a função. Para obter informações sobre como adicionar campos às disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1398\)](#).

Para bloquear um contacto

- 1 Selecione o contacto que pretende bloquear.
Para obter informações sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do contacto, clique em Editar.
- 3 Na página Editar contacto, no campo Código do motivo bloqueado, selecione o código apropriado.
- 4 Grave as alterações.

Acerca de produtos bloqueados para contactos

Esta funcionalidade é específica para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. O administrador da empresa pode especificar se um contacto está bloqueado de receber informações, amostras ou artigos promocionais sobre um ou mais produtos. Pode ver os produtos que estão bloqueados para um contacto numa lista só de leitura na secção de informações relacionadas com os Produtos bloqueados da página Detalhes do contacto. Não pode adicionar, atualizar, remover ou eliminar registos de produtos bloqueados na secção de informações relacionadas com Produtos bloqueados da página Detalhes do contacto.

NOTA: Se a secção de informações relacionadas com Produtos bloqueados não estiver visível na página Detalhes do contacto, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

Para obter mais informações sobre como bloquear produtos para contactos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 692\)](#).

Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage

Como representante de vendas, pode enviar mensagens de correio eletrónico de marketing para os contactos e pistas do cliente, tanto individualmente como em listas, utilizando o Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o respetivo produto do suplemento, Oracle Eloqua Engage. Como a mensagem de correio eletrónico é enviada através do Oracle Eloqua Engage, pode controlar o correio eletrónico e utilizá-lo na pontuação e qualificação da pista e ver se o destinatário enviou a mensagem de correio eletrónico. Para mais informações sobre o Oracle Eloqua Engage, consulte o [Web site do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#).

NOTA: A empresa tem de adquirir as licenças necessárias para utilizar o Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o Oracle Eloqua Engage. O Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o Oracle Eloqua Engage são produtos licenciados em separado do Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand não envia quaisquer endereços de correio eletrónico para Oracle Eloqua Engage para qualquer contacto ou pista que tem na caixa de verificação Nunca Enviar Mensagem de Correio Eletrónico selecionada na página Detalhes do Contacto ou da Pista. Qualquer novo contacto ou pista que crie em Oracle CRM On Demand pode receber uma mensagem de correio eletrónico de marketing do Oracle Eloqua Engage

após a respetiva sincronização com Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Oracle Eloqua Engage respeita quaisquer definições de anulação da subscrição que aplicou para o contacto ou a pista, como a anulação da subscrição de um contacto de receber mensagens de correio eletrónico de marketing ou comunicações semelhantes. O contacto ou pista recebe comunicações por correio eletrónico só se tiver limpo a definição Nunca Enviar Mensagem de Correio Eletrónico em Oracle CRM On Demand e esse contacto ou pista optou por participar ou subscreveu comunicações por correio eletrónico como registadas em Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

Limitações do Número de Mensagens de Correio Eletrónico que Pode Enviar a Partir de uma Lista

Existem limites ao número de mensagens de correio eletrónico que pode enviar de uma vez. Quando Oracle CRM On Demand envia mensagens de correio eletrónico a partir de uma lista, o número de mensagens de correio eletrónico que envia é limitado ao número de registos apresentados na página actual que está a visualizar em Oracle CRM On Demand. Se a lista for definida para apresentar 25 linhas, mas existirem 100 registos em toda a lista, quando clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage, Oracle CRM On Demand envia 25 registos conforme é apresentado na página atual. Além disso, os navegadores limitam o comprimento do parâmetro que Oracle CRM On Demand pode transmitir a Oracle Eloqua Engage no URL a 2048 caracteres. Se a lista de endereços no URL contiver mais de 2048 caracteres, recebe uma mensagem de erro a pedir-lhe para reduzir o número de registos na lista. Para o navegador do Microsoft Internet Explorer, o comprimento total do URL está limitado a 2000 caracteres. Supondo que o comprimento médio de uma mensagem de correio eletrónico é 25 caracteres, recomenda-se que envie não mais de 40 mensagens de correio eletrónico de uma vez para evitar estas limitações do navegador. Como procedimento recomendado, envie um máximo de 25 mensagens de correio eletrónico de uma vez a partir de uma lista.

Antes de começar. A função do utilizador tem de incluir o privilégio Integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Se o privilégio não estiver ativado para a função do utilizador, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care. Além disso, o administrador tem de configurar a entrega de correio eletrónico conforme descrito em [Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage \(na página 2011\)](#). Também deve ter credenciais de início de sessão, como Empresa, Nome de Utilizador e Palavra-passe configuradas para o Oracle Eloqua Engage.

Para enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage

- 1 Navegue para uma página Detalhes do Contacto, Lista de Contactos, Detalhes da Pista ou Lista de Pistas.
- 2 Na parte superior da página Detalhes ou Lista, clique em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage.

Se seleccionar a caixa de verificação Nunca Enviar Mensagem de Correio Eletrónico numa página Detalhes do Contacto ou da Pista, quando clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage a partir da página Detalhes, receberá uma mensagem a informar que o campo Nunca Enviar Mensagem de Correio Eletrónico está selecionado e que o contacto ou pista não receberá a mensagem de correio eletrónico. Se clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage a partir de uma página Lista, receberá esta mensagem só se todos os registos na Lista de Contactos ou Lista de Pistas tiverem a caixa de verificação Nunca Enviar Mensagem de Correio Eletrónico selecionada.

Se não tiver preenchido o campo Correio Eletrónico numa página Detalhes do Contacto ou da Pista, quando clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage a partir da página Detalhes, receberá uma mensagem de aviso a informar que o campo Correio Eletrónico deve estar preenchido para continuar. Se clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage a partir de uma página Lista, Oracle CRM On Demand enviará só os registos na Lista de Contactos ou Lista de Pistas que têm o campo Correio Eletrónico definido para Oracle Eloqua Engage.

- 3 No ecrã de início de sessão para Oracle Eloqua Engage, introduza as credenciais e clique em Iniciar Sessão

SUGESTÃO: Clique em [Memorizar identidade](#) para evitar a introdução das credenciais cada vez que aceder ao Oracle Eloqua Engage.

- 4 Selecione o nome do modelo para a mensagem de correio eletrónico de marketing a partir da janela Selecionar modelo.
O Oracle Eloqua Engage insere os endereços de correio eletrónico nos contactos ou pistas que têm o campo Correio eletrónico preenchido no Oracle CRM On Demand no campo Para: da mensagem de correio eletrónico.
- 5 Reveja o conteúdo da mensagem de correio eletrónico da janela do Engage e personalize o respetivo conteúdo conforme necessário.
- 6 Para enviar a mensagem de correio eletrónico, clique em Enviar na janela do Engage.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre mensagens de correio eletrónico de marketing:

- [Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage \(na página 2011\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Web site](#)

Campos de contacto

Utilize a página Editar contacto para adicionar um contacto ou atualizar detalhes de um contacto existente. A página Editar contacto mostra o conjunto completo de campos para um contacto.

SUGESTÃO: Também pode editar informações do contacto na página Lista de contactos e na página Detalhes do contacto. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave de contactos	
Conta	Conta à qual o contacto está ligado. NOTA: É possível ligar um contacto a mais do que uma conta. Para mais informações, consulte Ligar contactos a várias contas (na página 317) .
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto. Para obter informações sobre os caracteres que são suportados para utilização nos endereços de correio eletrónico, consulte Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico (na página 66) .
Adesão	Utilizado nos Estados Unidos e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por participar na partilha de informações ou comunicações de marketing.
Não adesão	Utilizado nos Estados Unidos e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por <i>não</i> permitir que as informações sejam partilhadas ou não receber comunicações de marketing.

Campo	Descrição
Informações de detalhes do contacto	
Tipo de contacto	O tipo de contacto, tal como Cliente potencial, Pista qualificada, Cliente, Parceiro, Cliente e Concorrente. O valor Cliente é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. NOTA: Se seleccionar o valor Cliente neste campo, assim o campo Cliente desde é automaticamente preenchido com a data atual.
Departamento	Nome do departamento do contacto.
Gestor	Nome do gestor do contacto.
Origem da pista	A origem da pista do contacto, tal como Publicidade, Direct Mail, Correio eletrónico, Web Site e Outro.
Campanha de origem	A campanha que gerou o contacto. Se o contacto for criado através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se o contacto for criado por utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.
Nome do assistente	Nome do assistente do contacto.
N.º de telefone do assistente	Número de telefone do assistente do contacto.
Privado	Indica que o contacto é privado e não pode ser visto por outros utilizadores.
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Indica que o contacto não pretende receber mensagens de correio eletrónico.
Grau académico	Os valores predefinidos são PHD, Doutor médico, Osteopata, MBA, Enfermeira registada, Terapeuta da respiração, Farmacêutico registado, Mestre de ciência, Dentista, LPN e Mestre da saúde pública. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial do mercado	Os valores predefinidos são Alto, Médio e Baixo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Os valores predefinidos são Nenhuma, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Vendas acumuladas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrição
Rota	Os valores predefinidos são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Código do motivo bloqueado	Um valor neste campo indica que o contacto está bloqueado de receber quaisquer informações, amostras ou artigos promocionais sobre todos os produtos. Para obter mais informações sobre a funcionalidade de bloqueio de contactos, consulte Acerca de contactos bloqueados (na página 322) e Bloquear contactos (na página 322) .
Data da última chamada	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Hora adequada para contacto	Indica a hora do dia mais adequada para contactar alguém. Os valores predefinidos são No início da tarde, No início da manhã, Noite, Ao fim da tarde, A meio da tarde e Sábado. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Campos de moradas da conta	Morada principal. Herdado da conta ligada ao contacto. Só de leitura.
Campos de moradas do contacto	Morada alternativa do contacto. NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as moradas do contacto serão só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Outros utilizadores na empresa podem ver os dados de moradas partilhadas para contactos privados. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas .
Proprietário	A designação alternativa do proprietário do registo do contacto. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores. Pode partilhar registos de contactos com outros utilizadores através das páginas Equipa de contacto ou Equipa da conta. Para obter informações sobre como partilhar registos com outros utilizadores, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 152) . Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .

Campo	Descrição
Descrição	Informações adicionais sobre o contacto. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Secção disponível	
Carteira de investimentos atual	Os valores predefinidos são Agressivo, Moderado e Conservador. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo	Os valores predefinidos são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/crescimento, Equilibrado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segmento	Os valores predefinidos são Profissional, Trabalhador, Rural/agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor líquido alto, Multi-milionários e Valor líquido ultra alto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível de experiência	Os valores predefinidos são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Perfil de risco	Os valores predefinidos são Conservador, Moderado e Agressivo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo principal	Os valores predefinidos são Poupar para a educação dos filhos, Poupança para educação, Nova casa, Acumulação de riqueza, Planeamento da propriedade, Preservar os meus ativos e Reforma. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eventos de vida	Os valores predefinidos são Casamento, Nascimento de um filho, Reforma, Divórcio e Outros. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Horizonte de investimento	Os valores predefinidos são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Os valores predefinidos são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total do passivo	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descrição
Rendimento total	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total dos ativos	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Pontuação do crédito	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado civil	Os valores predefinidos são Solteiro, Divorciado, Casado, União de facto, Separado e Viúvo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Possuir ou alugar	Os valores predefinidos são Possuir ou alugar. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor Patrimonial da Residência	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Categoria de impostos	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID do cliente	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sexo	Os valores predefinidos são F e M. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Trabalhador por conta própria	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cliente desde	É preenchido automaticamente com a data atual quando o Tipo de contacto está definido para Cliente. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Recomendado por	A pessoa que referiu o contacto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de qualificação	É preenchido automaticamente com a data atual quando o cliente é qualificado. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descrição
Estado	Estado do contacto. Os valores predefinidos são Ativo, Arquivado inativo ou Arquivado obsoleto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profissão	A profissão do cliente. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oportunidades

Utilize as páginas Oportunidades para criar, atualizar e controlar oportunidades. *Oportunidades* são negócios de vendas potenciais que poderão ser incluídas na previsão de receitas, numa dada altura.

Pode criar uma oportunidade através da conversão de uma pista qualificada numa oportunidade ou criar uma nova oportunidade para uma conta ou contacto existente.

Os registos de oportunidade ajudam a gerir o pipeline de vendas enquanto trabalha para fechar negócios. Todas as informações de oportunidades estão visíveis num único local e estão ligadas às informações de pistas, contactos e contas relacionadas. Estas informações fornecem uma imagem completa da oportunidade e do cliente.

Acerca de oportunidades e previsões

Uma *oportunidade* é uma potencial transação de geração de receitas que pode ser incluída na previsão de vendas do utilizador, quando atinge um ponto específico no processo de vendas. Para que um registo de receitas do produto ou oportunidade seja considerado para inclusão numa previsão, o tem de ter uma data de fecho dentro do período de previsão e pertencer a um participante na previsão. Os participantes e períodos de previsão são determinados como parte da definição da previsão. Para mais informações sobre previsões, consulte [Previsões](#) (consultar [Forecasts](#) na página 352).

NOTA: A empresa pode configurar diferentes processos de vendas para diferentes funções e diferentes tipos de oportunidade. O processo de vendas baseado no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas predefinido com base na função do utilizador. Quando cria uma oportunidade, o processo de vendas predefinido para a função do utilizador é atribuído à oportunidade. Se seleccionar um tipo de oportunidade com um processo de vendas atribuído, o processo de vendas da oportunidade é determinado pelo tipo de oportunidade selecionado.

Sugestões para gerir os registos de oportunidade

A atualização das informações de oportunidades enquanto trabalha para fechar um negócio favorece uma comunicação clara dentro da equipa e assegura previsões e relatórios precisos. É particularmente importante que determinados campos na página Detalhe da oportunidade sejam atualizados:

- Os campos Receitas, Data de fecho e Fase de vendas são essenciais para o controlo do histórico do pipeline e utilizados nas análises de tendências e previsão.
- Se a empresa do utilizador basear as respetivas previsões em oportunidades, selecione a caixa de verificação Previsão num registo de oportunidade, para adicionar a oportunidade à previsão no momento mais adequado do processo de vendas. Se a empresa basear as previsões em produtos, selecione a caixa de verificação Previsão nos produtos ligados.

Estágios de vendas

Cada processo de vendas é definido por fases de vendas específicas. Cada fase de vendas possui determinadas atividades e materiais a entregar ou tarefas que têm de ser concluídas antes de a oportunidade poder avançar

para a próxima fase de vendas. Quando trabalha numa oportunidade, faz a avaliação da mesma utilizando critérios claramente definidos para cada fase de vendas no ciclo de vendas da empresa.

- Quando os critérios são cumpridos, atualiza o campo Fase de vendas no registo de oportunidade.
- O campo de percentagem Probabilidade no registo da oportunidade apresenta um valor relacionado com a fase de vendas selecionada para a oportunidade por predefinição. Se necessário, pode alterar este valor para refletir melhor a oportunidade em questão nessa fase de vendas. No entanto, quando a fase de vendas é alterada, o valor no campo de percentagem Probabilidade é automaticamente atualizado para o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas, a menos que a funcionalidade Atualização em massa seja utilizada para alterar a fase de vendas. Se utilizar a funcionalidade Atualização em massa para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registos, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.
- O campo Receitas previstas apresenta um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade. Este número é utilizado para a previsão.
- Atualize o campo Passo seguinte para refletir os critérios para a fase de vendas seguinte do ciclo de vendas.

Acerca de fases de vendas em pesquisas e filtros de lista

As fases de vendas que pode selecionar nos critérios de pesquisa e filtros de lista são determinados da seguinte forma:

- Numa pesquisa direcionada do tipo de registo Oportunidade na barra de ação, se o campo Fase de vendas estiver disponível como um campo de pesquisa, pode selecionar apenas as fases de vendas associadas ao processo de vendas especificado para a função do utilizador ou as fases de vendas para o processo de vendas predefinido, se nenhum processo de vendas for especificado na função do utilizador. As fases de vendas disponíveis não são limitadas pelo tipo de oportunidade, mesmo se o campo Tipo de oportunidade estiver disponível como um campo de pesquisa na barra de ação e se selecionar um tipo de oportunidade para a pesquisa.
- Numa pesquisa avançada do tipo de registo Oportunidade, pode selecionar qualquer uma das fases de vendas existentes no Oracle CRM On Demand como valores do filtro para o campo Fase de vendas. Os valores do filtro disponíveis não são limitados às fases de vendas para um processo de vendas específico, mesmo se um processo de vendas predefinido for especificado para a função do utilizador ou se selecionar um tipo de oportunidade como um filtro para a pesquisa.
- Ao configurar um filtro da lista para o tipo de registo Oportunidade, pode selecionar qualquer uma das fases de vendas existentes no Oracle CRM On Demand como valores do filtro para o campo Fase de vendas. Os valores do filtro disponíveis não são limitados às fases de vendas para um processo de vendas específico, mesmo se um processo de vendas predefinido for especificado para a função do utilizador ou se selecionar um tipo de oportunidade como um filtro para a lista.

Previsão

Quando o Oracle CRM On Demand gera previsões, determina os registos, os campos e os dados que devem ser incluídos, de acordo com o método de previsão. Se forem preenchidas determinadas condições, incluirá os seguintes registos nas previsões:

- **Data de fecho.** O Oracle CRM On Demand verifica se a data de fecho para o registo de receitas ou oportunidade se situa dentro do período de previsão:
 - Se as previsões da empresa do utilizador se basearem nas receitas de oportunidade, o registo de oportunidade (sozinho ou ligado a produtos) terá de mostrar uma data de fecho que se situe dentro do período de previsão.
 - Se as previsões da empresa se basearem nas receitas do produto, o registo de receitas do produto terá de mostrar uma data de fecho que se situe dentro do período de previsão.
- **Receitas previstas.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados de previsão de receitas previstas, da seguinte forma:

Calcula o total para os campos de Receitas previstas nos registos de receitas da oportunidade ou do produto e apresenta a soma no campo Receitas previstas, no registo Previsão.

NOTA: Para que as receitas previstas da oportunidade reflitam exatamente as receitas previstas com base nos produtos da oportunidade, a opção Média da probabilidade de produtos ativada tem de estar selecionada no perfil da empresa. Ativar a funcionalidade de média para a probabilidade de produtos garante que a percentagem de probabilidade (conforme registada no campo % de probabilidade) de cada registo de receitas do produto é incluída como parte do cálculo. Exceto se a opção Ativar Atualização Automática de Totais da Oportunidade ativada estiver selecionada no perfil da empresa, tem de clicar no botão Atualizar Totais da Oportunidade para atualizar as receitas previstas da oportunidade. Para mais informações sobre como atualizar totais da oportunidade, consulte [Ligar produtos a oportunidades \(na página 337\)](#).

- **Pipeline.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados da previsão de pipeline, da seguinte forma: calcula o total dos campos Receitas nos registos de receitas do produto ou da oportunidade, para todos os negócios potenciais dentro do período de previsão, independentemente do estado, e apresenta a soma no campo Pipeline, no registo da previsão.

NOTA: Para as receitas do produto recorrente, apenas é incluído o montante das receitas que pertence ao período de previsão e não o total das receitas do produto.

- **Previsão.** O Oracle CRM On Demand obtém os dados do campo Receitas a partir dos registos com a caixa de verificação Previsão selecionada e apresenta a soma no campo Previsão no registo da previsão:
 - Se a empresa basear as respetivas previsões em oportunidades, os registos da oportunidade com a caixa de verificação Previsão selecionada serão incluídos.
 - Se a empresa basear as respetivas previsões em produtos, os registos de receitas dos produtos com a caixa de verificação Previsão selecionada serão incluídos.

NOTA: O sinalizador Previsão indica que existe uma grande probabilidade de fecho da oportunidade. Assim, quando este sinalizador estiver selecionado, as receitas correspondentes serão incluídas nos totais das receitas previstas.

O sinalizador Previsão não determina se as receitas de um produto ou oportunidade fazem parte do registo geral de previsão.

- **Receitas fechadas.** O Oracle CRM On Demand obtém os dados do campo Receitas a partir dos registos com uma fase de vendas de Fechada/ganha e apresenta o total no campo Receitas fechadas do registo da previsão:
 - Se a empresa basear as respetivas previsões em oportunidades, os registos da oportunidade com uma data de fecho dentro do período de previsão serão incluídos.
 - Se a empresa basear as previsões em produtos, os registos de receitas do produto com uma data de início/fecho dentro do período de previsão serão incluídos.

NOTA: Para as receitas do produto recorrente, apenas é incluído o montante das receitas que pertence ao período de previsão e não o total das receitas do produto.

Trabalhar com a Página principal da oportunidade

A página principal Oportunidades constitui o ponto de início para gerir oportunidades.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Oportunidade. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma oportunidade

Pode criar uma oportunidade clicando no botão Novo na secção Oportunidades recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de oportunidade \(na página 348\)](#).

Trabalhar com Listas de oportunidades

A secção Listas de oportunidades mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de oportunidades.

Lista de oportunidades	Filtros
Todas as oportunidades	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade
Todas as oportunidades fechadas	As oportunidades em que o campo Fase de vendas está definido para Fechada/ganha
Todas as grandes oportunidades	As oportunidades em que as receitas são maiores que 100.000
Oportunidades recentemente criadas	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação
Oportunidades recentemente modificadas	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de modificação
As minhas oportunidades de previsão	As oportunidades em que a caixa de verificação Previsão está selecionada
As minhas oportunidades	As oportunidades em que o nome do utilizador está no campo Proprietário
As minhas oportunidades principais	As oportunidades que pertencem ao utilizador em que o campo Prioridade está definido para Alta
As minhas oportunidades recentemente criadas	Todas as oportunidades criadas pelo utilizador, ordenadas pela data de criação
As minhas oportunidades recentemente modificadas	Todas as oportunidades modificadas pelo utilizador, ordenadas pela data de criação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar oportunidades recentemente visualizadas

A secção As minhas oportunidades recentemente visualizadas mostra as oportunidades visualizadas recentemente pelo utilizador.

Trabalhar com Tarefas de oportunidades

A secção As minhas tarefas relacionadas com oportunidades abertas mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respetivo gestor definem a data limite ou prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a oportunidade à qual a tarefa está associada, clique no nome da oportunidade.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar o pipeline

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal da oportunidade. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise do pipeline para o trimestre atual, que apresenta uma análise trimestral do pipeline em formato de gráfico. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Análise do pipeline para o trimestre atual, consulte [Analisar o pipeline \(na página 343\)](#).

Adicionar secções à Página principal da oportunidade

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar mais secções à Página principal da oportunidade, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da oportunidade.

Para adicionar secções à Página principal da Oportunidade

- 1 Na Página principal da oportunidade, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Oportunidade, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Gerir oportunidades

Para gerir oportunidades, execute as seguintes tarefas:

- [Voltar a atribuir oportunidades \(na página 335\)](#)
- [Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades \(na página 336\)](#)
- [Aceder ao instrutor do processo de vendas \(na página 337\)](#)
- [Ligar produtos a oportunidades \(na página 337\)](#) (permite controlar as receitas de produtos)
- [Analisar o pipeline \(na página 343\)](#)
- [Criar um pedido de preço especial a partir de uma oportunidade \(na página 343\)](#)
- [Especificar oportunidades principais e dependentes \(na página 344\)](#)
- [Criar um registo de negócio a partir de uma oportunidade \(na página 345\)](#)
- [Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa \(na página 346\)](#)

- [Controlar Ativos \(na página 295\)](#) (permite ligar produtos a oportunidades como ativos)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)
- [Utilizar scripts de avaliação \(na página 176\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de fases de vendas e da funcionalidade de atualização em massa \(na página 347\)](#)
- [Trabalhar com Oracle Social Network \(na página 448\)](#)

Voltar a atribuir oportunidades

Se os níveis de acesso permitirem, pode reatribuir manualmente uma oportunidade alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registo da oportunidade.

NOTA: Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para o tipo de registo Oportunidade, pode atribuir um registo de oportunidade a um proprietário ou livro personalizado principal, no entanto, não é possível atribuir um registo de oportunidade a um proprietário e a um livro personalizado principal ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#).

Se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Oportunidade estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, também pode reatribuir uma oportunidade a um novo proprietário através da seleção da caixa de verificação Reatribuir oportunidade no pedido.

Para reatribuir uma oportunidade

- 1 Seleccione a oportunidade que pretende reatribuir.
Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Na página Editar oportunidade, efetue um dos seguintes procedimentos:
 - No campo Proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione outro utilizador ou livro na janela de pesquisa.
 - Selecione a caixa de verificação Reatribuir oportunidade de modo a acionar o gestor de atribuições para reatribuir a oportunidade.

NOTA: O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo

estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#).

- 4 Grave as alterações.

NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema.

Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades

O Oracle CRM On Demand fornece áreas onde é possível controlar informações sobre parceiros ou concorrentes das respectivas oportunidades. Por exemplo, pode pretender controlar as empresas (contas) com as quais tem negócios para a Oportunidade XYZ ou as empresas (contas) com as quais concorre para a Oportunidade XYZ.

Para o fazer, ligue primeiro a conta que actua como o seu parceiro ou concorrente do registo de oportunidade. (Pode ligar um número ilimitado de contas de parceiros ou de concorrentes.) Em seguida, adicione informações à página de edição do parceiro ou concorrente da oportunidade sobre o parceiro ou concorrente, tais como os respetivos pontos fortes e fracos.

Antes de começar. Crie um registo de conta para cada parceiro ou concorrente que pretenda ligar à sua oportunidade. Para obter informações sobre como adicionar registos, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#).

Para controlar informações sobre parceiros e concorrentes de oportunidades

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Concorrentes ou parceiros da oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
 - Para atualizar informações, clique na ligação Editar junto do parceiro ou concorrente existente.
- 3 Na página Edição do concorrente ou parceiro da oportunidade, introduza as informações necessárias.
A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para controlar informações sobre parceiros ou concorrentes.

Campo	Comentários
Parceiro da oportunidade	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cuja relação e informações pretende controlar como parceiro desta oportunidade. Este é um campo obrigatório.
Opportunity Competitor	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cuja relação e informações pretende controlar como concorrente desta oportunidade. Este é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que defina a relação entre a sua oportunidade e esta conta.
Função inversa	Selecione a opção que define a relação ou função de inversão.
Data de início	Utilize este campo para registar a data de início de uma parceria. A predefinição é a data de hoje. Este é um campo obrigatório.

Campo	Comentários
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração de uma parceria.
Contacto principal	O contacto do parceiro ou concorrente chave para esta oportunidade.

- 4 Grave o registo.

Aceder ao instrutor do processo de vendas

Em cada estágio de vendas de uma oportunidade, a empresa poderá precisar de reunir informações específicas, de acordo com as respetivas práticas comerciais. Para ajudá-lo a preencher as informações, o administrador da empresa pode definir tarefas de seguimento, pedir que preencha informações específicas e adicionar informações para o utilizador rever em cada fase do processo de vendas.

Nota: A empresa pode configurar diferentes processos de vendas (informações sobre fases, probabilidades e instruções) para diferentes funções e diferentes tipos de oportunidade. Por exemplo, se alguns representantes de vendas venderem produtos enquanto outros vendem serviços, poderão ser ligados a diferentes funções e, consequentemente, ver diferentes opções para fases de vendas e diferentes diretrizes no instrutor do processo de vendas.

Para aceder às informações do instrutor relacionadas com os estágios de vendas

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhe da oportunidade, clique no botão Instrutor.
- 3 Reveja a página Instrutor do processo para obter informações configuradas pelo administrador da empresa e atualizar o registo de oportunidade em conformidade.

SUGESTÃO: Pode imprimir as informações clicando com o botão direito do rato na página Instrutor do processo.

NOTA: Na secção Recursos úteis, clique em Ver na linha de qualquer anexo para obter mais informações.

- 4 Para atualizar a oportunidade, clique em Editar e reveja as informações de registo de modo a seguir as instruções do instrutor.
- 5 Grave o registo de oportunidade.
- 6 Quando atualiza o campo Estágio de vendas, a aplicação pede-lhe que preencha os campos obrigatórios. Da mesma forma, alguns campos podem ficar predefinidos para determinados valores mas pode atualizá-los.
- 7 Clique em Fechar na janela Instrutor do processo.

Se o administrador da empresa o tiver configurado, algumas tarefas serão adicionadas a esta oportunidade e à conta que está ligada a esta oportunidade quando gravar o registo.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores \(na página 1694\)](#)

Ligar produtos a oportunidades

Pode ligar produtos a oportunidades para:

- Controlar os produtos que pertencem à oportunidade

- Calcular as receitas da oportunidade com base nas receitas do produto
- Basear as previsões da empresa nas receitas e quantidades do produto

Também pode ligar um produto a uma oportunidade quando criar a oportunidade. Se o administrador da empresa ativou o botão Gravar e Adicionar produto na página Editar oportunidade, pode clicar no botão Gravar e Adicionar produto para gravar o registo da nova oportunidade e navegar diretamente para a página Editar receitas do produto. Se cancelar a adição do registo de receitas do produto, o Oracle CRM On Demand apresenta a página Detalhes da oportunidade para o registo da oportunidade anteriormente gravado.

Se a sua função de utilizador tiver, pelo menos, um dos seguintes privilégios, pode utilizar a funcionalidade de Atualização em Massa para atualizar os valores num grupo de registos de receitas do produto ligados a uma oportunidade ao mesmo tempo.

- Atualizar em Massa Qualquer Campo
- Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página

O botão Atualização em Bloco está disponível na secção Receitas do Produto de Oportunidade na página Detalhe da Oportunidade e está também disponível na página Lista de Receitas do Produto de Oportunidade, que abre quando clica na ligação Mostrar Lista Completa na secção Receitas do Produto de Oportunidade da página Detalhe da Oportunidade.

NOTA: Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página e não tiver o privilégio Atualizar em Massa Qualquer Campo, o conjunto de campos que pode atualizar através da funcionalidade Atualização em Massa poderá estar limitado. Pode atualizar apenas os campos que são editáveis na disposição da página Detalhes atribuída à sua função de utilizador para o tipo de registo. Para os tipos de registo que têm uma disposição dinâmica, pode atualizar apenas os campos num registo que são editáveis na disposição da página Detalhes aplicada a esse registo. Para obter mais informações sobre como utilizar a funcionalidade de atualização em grupo, consulte [Atualizar grupos de registos \(na página 156\)](#).

Acerca da atualização de totais da oportunidade

Dependendo da configuração da empresa, as receitas e as receitas previstas numa oportunidade poderão ser automaticamente atualizadas quando atualiza os produtos ligados à oportunidade. Se o administrador selecionar a opção Ativar atualização automática dos totais da oportunidade no perfil da empresa, as receitas e as receitas previstas numa oportunidade são automaticamente atualizadas sempre que efetuar uma alteração a um produto ligado a essa oportunidade. Da mesma forma que as receitas e as receitas previstas numa oportunidade são automaticamente atualizadas quando liga um produto à oportunidade ou remove um produto da oportunidade.

Se o administrador não selecionar a opção Ativar atualização automática dos totais da oportunidade no perfil da empresa, as receitas e as receitas previstas numa oportunidade não são automaticamente atualizadas quando atualizar os produtos ligados à oportunidade. Em vez disso, o botão Atualizar totais da oportunidade está disponível na barra de título da secção de informações relacionadas Receitas do produto de oportunidade na página Detalhes da oportunidade. Para atualizar as receitas e as receitas previstas na oportunidade depois de efetuar uma alteração a qualquer um dos produtos ligados a uma oportunidade, tem de clicar no botão Atualizar totais da oportunidade.

Para que o botão Atualizar totais da oportunidade funcione corretamente, os campos Quantidade e Receitas na página Editar receitas do produto tem de ser apresentado e preenchido. O administrador pode personalizar a disposição da página para disponibilizar estes campos.

Acerca da média da probabilidade de produtos

Quando as receitas da oportunidade são calculadas, o cálculo executado depende se a opção Média da probabilidade de produtos ativada está ativada no perfil da empresa, da seguinte forma:

- Se a opção Média da probabilidade de produtos ativada estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand utiliza cada produto ligado para atualizar o campo Receitas e o campo de percentagem Probabilidade na

oportunidade. Por conseguinte, as Receitas previstas são calculadas utilizando a probabilidade média de todos os produtos ligados.

- Se a opção Média da probabilidade de produtos ativada não estiver selecionada no perfil da empresa, o Oracle CRM On Demand utiliza as receitas totais do produto para cada produto ligado para atualizar o campo Receitas na oportunidade. O valor no campo de percentagem Probabilidade na oportunidade não é atualizado. Por conseguinte, as Receitas previstas são calculadas utilizando a percentagem existente no campo de percentagem Probabilidade na oportunidade.

NOTA: O método de cálculo das Receitas previstas é o mesmo independentemente da definição da caixa de verificação Ativar atualização automática dos totais da oportunidade no perfil da empresa.

Antes de iniciar:

- A empresa tem de o informar sobre o método de previsão que pretende utilizar. O método de previsão da empresa determina os campos que é necessário selecionar quando liga produtos às oportunidades.
- Para atualizar um grupo de registos, a sua função de utilizador deve incluir, pelo menos um dos seguintes privilégios: Atualizar em Massa em Qualquer Campo ou Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página.

Para ligar produtos a oportunidades

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Receitas do produto da oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar um produto, clique em Adicionar.
 - Para atualizar as informações de um produto, clique na ligação Editar junto do produto existente.
- 3 Na página Editar receitas do produto da oportunidade, preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de fecho.
- 4 Se o produto representar receitas recorrentes, preencha os campos Frequência e N.º de períodos na secção Informações de receitas recorrentes.
- 5 Se a empresa efetuar previsões de receitas com base nas receitas do produto e o utilizador pretender incluir este registo de receitas do produto como parte dos totais de receitas previstos ou quantidades previstas, ou ambos, selecione a caixa de verificação Previsão.

NOTA: Se as receitas previstas da sua empresa tiverem sido baseadas em oportunidades e não em produtos, é preferível não selecionar a caixa de verificação Previsão no registo de Receitas do produto da oportunidade.

- 6 Grave o registo.

Para calcular as receitas da oportunidade com base nas receitas do produto ligadas

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Receitas do produto e efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar um produto, clique em Adicionar.
 - Para atualizar as informações de um produto, clique na ligação Editar junto do produto existente. (Se a edição incorporada estiver ativada, pode efetuar a edição incorporada dos campos Receitas do produto na página Detalhes da oportunidade; para mais informações sobre como editar campos em secções de

informações relacionadas, consulte [Atualizar registos ligados a partir de registos principais \(na página 127\).](#))

- 3 Na página Editar receitas do produto da oportunidade, preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de início/fecho.
- 4 Se o produto representar receitas recorrentes, preencha os campos Frequência e N.º de períodos na secção Informações de receitas recorrentes.
- 5 Grave o registo.
- 6 Se o botão Atualizar totais da oportunidade estiver disponível na secção Receitas do produto de oportunidade na página Detalhes da oportunidade, clique em Atualizar totais da oportunidade para atualizar os totais da oportunidade.

Isto contabiliza as receitas do produto para cada produto ligado e apresenta-as nos campos Receitas e Receitas previstas da oportunidade.

Para basear as previsões da empresa nos registos de receitas do produto

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Receitas do produto da oportunidade e efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar um produto, clique em Adicionar.
 - Para atualizar as informações do produto, clique em Editar. (Se a edição incorporada estiver ativada, pode editar os campos incorporados Receitas do produto da oportunidade na página Detalhes da oportunidade. Para mais informações sobre como editar campos em secções de informações relacionadas, consulte [Atualizar registos ligados a partir de registos principais \(na página 127\).](#))
- 3 Na página Editar receitas do produto da oportunidade:
 - a Preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de início/fecho.
 - b Certifique-se de que a data no campo Data de início/fecho coincide com o período da previsão e que o registo pertence a um participante da previsão.
 - c Selecione a caixa de verificação Previsão para indicar que pretende que estas informações de registo contribuam para os totais de receitas da previsão.
 - d Se o produto representar receitas recorrentes, preencha os campos Frequência e N.º de períodos na secção Informações de receitas recorrentes.
- 4 Grave o registo.

NOTA: Se um produto não for vendido, pode atualizar a data de Início/fecho associada e anular a seleção da caixa de verificação Previsão na página Receitas do produto para esse mesmo produto para impedir que as receitas do produto sejam adicionadas às previsões da empresa. Em alternativa, se um dos vários produtos ligados à oportunidade estiver em espera, pode retirar o produto da oportunidade e criar outra oportunidade para esse produto para impedir que as respetivas receitas sejam incluídas na previsão.

Para atualizar um grupo de registos de receitas do produto de oportunidade

- 1 Na página Detalhe da Oportunidade, desloque-se para a secção Receitas do Produto de Oportunidade e efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Se pretender atualizar apenas os registos que são atualmente apresentados na secção Receitas do Produto de Oportunidade, clique em Atualização em Bloco.
 - Se pretender atualizar mais registos do que os que são atualmente apresentados na secção Receitas do Produto de Oportunidade, clique em Mostrar Lista Completa para abrir a lista de registos de receitas do

produto de oportunidade e, em seguida, clique em Atualização em Bloco na página Lista de Receitas do Produto de Oportunidade.

NOTA: Quando clica em Atualização em Bloco na página Lista de Receitas do Produto de Oportunidade, apenas os registos que são apresentados na página Lista de Receitas do Produto de Oportunidade estão disponíveis para atualização. Por exemplo, se apresentar apenas 10 registos na página Lista de Receitas do Produto de Oportunidade, apenas esses 10 registos estão disponíveis para atualizar. Pode apresentar um máximo de 100 registos na página Lista de Receitas do Produto de Oportunidade. Se existirem mais de 100 registos na lista, poderá repetir a tarefa até todos os registos serem atualizados.

- 2 No Passo 1, desmarque a caixa de seleção para os registos que não pretende atualizar e, em seguida, clique em Seguinte.
- 3 No Passo 2, selecione os campos que pretende atualizar e introduza novos valores para esses campos. Pode selecionar até cinco campos para atualizar para novos valores. Para retirar valores existentes de um campo, deixe a coluna Valor em branco no passo 2.
- 4 Clique em Concluir.

Campos de receitas do produto da oportunidade

A tabela que se segue descreve informações de campo para receitas do produto. O administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

ATENÇÃO: Se a empresa basear as previsões em produtos, as informações que introduzir para as receitas do produto podem afetar os respetivos cálculos.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Nome do Produto	Apenas podem ser selecionados os produtos marcados como Passível de encomenda pelo administrador da empresa. Quando liga um produto a esta oportunidade, estes campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, N.º da peça, Tipo, Estado e Descrição.
Quantidade	Número de unidades encomendadas pelo cliente. Para um produto recorrente, introduza a quantidade do produto por período contínuo. Por exemplo, se enviar 10 cartuchos de impressão todos os meses, introduza 10 aqui.
Preço de compra	Preço do produto.
Receitas	A quantidade multiplicada pelo preço de compra. Não é possível substituir as receitas. Este campo afeta as previsões para produtos de oportunidade.
Categoria do produto	Categoria transitada com a definição do produto. Só de leitura.
N.º da Peça	Número transitado com a definição do produto. Só de leitura.
Tipo	Tipo transitado com a definição do produto. Só de leitura.
Estado	Estado transitado com a definição do produto. Só de leitura.

Campo	Descrição
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Limite de 250 caracteres.
Informações de receitas recorrentes	
Data de início/fecho	Esta data é transportada a partir da data de fecho na oportunidade. Para o item de receitas do produto, esta data é a data de fecho prevista. Para um produto recorrente, esta data é a data de início. Para um produto recorrente com uma data de fecho que termina no último dia do mês e uma data de início de meados do mês, adicione um registo para o preço total recorrente e outro registo para a encomenda rateada. Por exemplo: Começa a fornecer papel a uma empresa no dia 15 de maio. Dessa data em diante, enviará papel no valor de \$500 Euros no final de cada mês até ao final do ano. Para a encomenda de meados do mês, adicione um registo de produto com os seguintes valores: Receitas = \$250 Quantidade = 1 Para a encomenda recorrente, adicione um segundo registo de produto com os seguintes valores: Receitas = \$500 Quantidade = 1 Frequência = Mensal N.º de Períodos = 7 (Junho a Dezembro).
Frequência	Frequência de um produto recorrente. O termo <i>de quinze em quinze dias</i> significa uma vez de duas em duas semanas. Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo N.º de períodos.
N.º de períodos	Número de períodos para as receitas do produto recorrente. As receitas recorrentes podem suportar um máximo de 260 períodos. O período de tempo abrangido pelo número total de períodos varia com base na frequência selecionada (no campo Frequência). Por exemplo, se tiver receitas recorrentes a nível semanal, pode controlar as receitas até cinco anos. NOTA: Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo Frequência.
Informações de vendas	
Fase de vendas	Só de leitura. Fase de vendas transportada da oportunidade.
Probabilidade	Probabilidade de um resultado bem sucedido para a venda do produto. O valor inicial neste campo é transportado da fase de vendas da oportunidade. Se necessário, pode alterar o valor para refletir melhor o produto em questão. Quando a fase de vendas é alterada, o valor no campo Probabilidade para o registo de oportunidade apresenta o valor relacionado com a nova fase de vendas por predefinição, mas o valor no campo Probabilidade para o produto não é substituído.

Campo	Descrição
	NOTA: Se a funcionalidade Atualização em massa for utilizada para alterar a fase de vendas para uma ou mais oportunidades, o valor no campo de percentagem Probabilidade para as oportunidades não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.
Receitas previstas	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade.
Conta	Conta ligada a esta oportunidade. Só de leitura.
Proprietário	Pessoa atribuída a esta oportunidade. Este valor é predefinido para o proprietário da oportunidade. As alterações subsequentes ao proprietário da oportunidade não se refletem neste campo. Normalmente, um proprietário pode atualizar detalhes do registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afeta os registos incluídos em previsões, bem como nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores nas páginas do Analytics. Cada registo tem apenas um proprietário. No entanto, os registos de oportunidade podem ser partilhados com outros utilizadores através das páginas Equipa da oportunidade ou Equipa da conta. Para obter instruções, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 152).
Previsão	Indicador para incluir este produto nos totais da previsão.

Analisar o pipeline

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise do pipeline para o trimestre atual da página principal Oportunidade mostra uma análise trimestral do pipeline em formato de gráfico. Pode utilizar esta análise para o ajudar a identificar oportunidades e desafios. Nesta secção da Página principal Oportunidade, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas pendentes para ver diferentes relatórios de análise da oportunidade e das receitas. Por exemplo, pode gerar uma análise que mostre o número de oportunidades por região.

Também pode efetuar qualquer um dos seguintes procedimentos:

- Utilizar esta análise para ver a localização dos negócios no ciclo de vendas, para agir sempre que for necessário.
- Filtrar por Número (n.º) médio de dias na fase, para ver se os negócios estão parados e em que momento.
- Filtrar por Número (n.º) de oportunidades, para ver o número de oportunidades localizadas em cada fase do ciclo de vendas.
- Visualizar uma lista dos negócios em cada fase, para o ajudar a concentrar-se nas áreas que requerem atenção.
- Ir para o Painel de pipeline, para ver as perspetivas históricas e comparativas sobre o desempenho geral.

Criar um pedido de preço especial a partir de uma oportunidade

Pode criar um pedido de cálculo de preços especial a partir de uma oportunidade.

Nota: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de começar. Na aplicação padrão, o pedido de cálculo de preços especial da oportunidade não é apresentada. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa tem de conceder acesso só de leitura às informações relacionadas nas oportunidades, à função de utilizador. Em seguida, tem de clicar na ligação Editar disposição, na página Detalhes da oportunidade e adicionar o pedido de cálculo de preços especial como uma secção Informações relacionadas (consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#)).

Para criar o pedido de cálculo de preços especial para uma oportunidade

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para baixo para as informações relacionadas com o Pedido de cálculo de preços especial e clique em Novo.
- 3 Na página Detalhes do produto com cálculo de preços especial, introduza as informações necessárias e grave o registo.
Para obter informações sobre os campos, consulte Campos do produto com cálculo de preços especial (consultar [Campos de produto com cálculo de preços especial](#) na página 505).

Especificar oportunidades principais e dependentes

Pode indicar as hierarquias de oportunidades, tais como uma oportunidade de vendas que tem vários componentes, especificando uma relação principal-dependente. Pode criar a oportunidade principal a partir da oportunidade dependente ou criar a oportunidade dependente a partir da oportunidade principal.

Se eliminar uma oportunidade principal que tem sub-oportunidades relacionadas, a associação entre os registos principais e dependentes é eliminada, mas as oportunidades dependentes permanecem como registos ativos. O campo ID único externo da oportunidade principal permanece preenchido para o registo da oportunidade dependente caso a oportunidade principal seja posteriormente restaurada a partir da página Itens eliminados.

Se associar uma oportunidade dependente a um novo registo da oportunidade principal, os campos ID da oportunidade principal, Oportunidade principal e ID único externo da oportunidade principal são preenchidos com os valores para o novo principal. Se o registo principal original for restaurado, não volta a ser associado ao registo dependente.

Se uma oportunidade dependente única for eliminada, a oportunidade principal e quaisquer oportunidades dependentes adicionais irão permanecer como registos ativos e a oportunidade dependente eliminada passa para a página Itens eliminados. A oportunidade dependente eliminada já não é mais apresentada na lista de informações relacionadas com Sub-oportunidades na oportunidade principal, mas os valores dos campos ID da oportunidade principal, Oportunidade principal e ID único externo da oportunidade principal permanecem preenchidos no registo da oportunidade principal eliminada.

Os procedimentos seguintes descrevem como especificar oportunidades principais e dependentes:

Para especificar uma oportunidade principal

- 1 Selecione uma oportunidade para ser a oportunidade dependente.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Na página Editar oportunidade, clique no ícone de pesquisa junto do campo Oportunidade principal.

- 4 Na janela de pesquisa, selecione ou crie a oportunidade principal.
- 5 Grave o registo.

Para especificar uma oportunidade dependente

- 1 Selecione uma oportunidade para ser a oportunidade principal.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Suboportunidades e clique em Novo.
- 3 Na página Editar oportunidade, crie a oportunidade dependente.
- 4 Grave o registo.

Para remover ou eliminar uma hierarquia da oportunidade

- 1 Selecione a oportunidade dependente.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 No campo Oportunidade principal, elimine o valor atual, escreva um novo valor ou utilize o ícone de pesquisa para escolher um novo valor.
- 4 Grave o registo.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Localizar registos \(na página 80\)](#)
- [Campos de oportunidade \(na página 348\)](#)

Criar um registo de negócio a partir de uma oportunidade

Pode criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade.

Nota: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de começar. Na edição standard do Oracle CRM On Demand, a secção Registos do negócio não é apresentada na página Detalhes da oportunidade. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa tem de conceder acesso só de leitura às informações relacionadas nas oportunidades, à função de utilizador. Em seguida, deverá clicar na ligação Editar disposição, na página Detalhes da oportunidade, e adicionar o registo do negócio como uma secção Informações relacionadas (consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#)).

Para criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para as informações relacionadas dos Registos do negócio e clique em Novo.
- 3 Na página Edição do registo do negócio, introduza as informações necessárias.
Para obter informações sobre os campos, consulte Campos do registo do negócio (consultar [Campos de registo do negócio](#) na página 483). Para obter informações sobre como associar registos do negócio

existentes a oportunidades existentes e a alteração de associações existentes entre os dois, consulte [Associar registos do negócio a oportunidades](#) (consultar [Associar registos do negócio a oportunidades](#) na página 480).

Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa

Pode dividir as receitas de uma oportunidade entre os membros da equipa da oportunidade. O tipo de previsão Receitas da oportunidade utiliza estas divisões de receitas para calcular as receitas apontadas no registo da oportunidade. Para obter mais informações sobre a previsão, consulte Previsões (consultar [Forecasts](#) na página 352) e Acerca das oportunidades e previsões (consultar [Acerca de oportunidades e previsões](#) na página 330). Para obter mais informações sobre equipas de oportunidades, consulte Acerca das equipas de oportunidades (consultar [Acerca de Equipas da Oportunidade](#) na página 347).

Para dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
 - 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Equipa da oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um membro da equipa, clique em Adicionar utilizadores.
 - Para atualizar as informações do membro da equipa, clique em Editar utilizadores.
 - 3 Na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade:
 - a Para cada membro da equipa, introduza as informações nos campos obrigatórios, incluindo o campo Divisão da Percentagem.
 - b (Opcional) Clique no botão Distribuir divisão para distribuir uniformemente a percentagem de divisão entre os membros da equipa.
 - c (Opcional) Clique no botão Atualizar totais para calcular novamente a Divisão das receitas e totais.
- NOTA:** Os botões Atualizar totais e Distribuir divisão só estão visíveis se a opção Ativar divisão de receitas da oportunidade estiver selecionada no perfil da empresa, consulte [Configurar perfil da empresa e predefinições globais](#) (consultar [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) na página 1193).
- 4 Grave o registo.

Campos de equipa da oportunidade

A tabela seguinte descreve alguns dos campos para as equipas de oportunidades.

Campo	Comentários
Divisão da Percentagem	Este campo mostra a percentagem de receitas de cada membro da equipa. O valor predefinido é 100% para o proprietário da oportunidade e 0% para os membros da equipa.
Receitas da Divisão	Trata-se de um campo calculado e só de leitura. As receitas da divisão são calculadas através da multiplicação das receitas da oportunidade pela percentagem no campo Divisão da Percentagem.
Função de utilizador	Selecione uma opção que defina a relação entre o membro da equipa e a equipa da oportunidade. Este é um campo obrigatório.

Campo	Comentários
Acesso à Oportunidade	Designa o acesso do membro da equipa ao registo da oportunidade. Este é um campo obrigatório.

Acerca de Equipas da Oportunidade

Para alguns tipos de registo, tais como contas, contactos e oportunidades, pode permitir que uma equipa de utilizadores partilhe um registo. Para permitir que um utilizador partilhe um registo, adicione primeiro o utilizador à equipa do registo selecionado. Em seguida, especifique o nível de acesso que o utilizador tem para o registo e para os registos associados especificados.

Tenha em atenção os seguintes pontos relacionados com as equipas da oportunidade, equipas da conta e o acesso a registos da oportunidade:

- Se a herança de equipa estiver ativada para o tipo de registo Oportunidade (ou seja, a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa estiver selecionada), quando uma oportunidade estiver ligada a uma conta, os membros da equipa da conta são acrescentados à equipa da oportunidade automaticamente.
- Se não pretender que os utilizadores sejam acrescentados automaticamente a uma equipa de oportunidade quando o registo da oportunidade está ligado a uma conta, certifique-se de que a herança de equipa não está ativada para o tipo de registo Oportunidade.

Pode adicionar utilizadores a equipas de oportunidades das seguintes formas:

- Clicando no botão Adicionar utilizadores na página Detalhes do registo.
- Utilizando o Gestor de atribuições. Para obter mais informações, consulte [Acerca de regras de atribuição \(na página 1672\)](#).
- Ao converter uma pista numa oportunidade e ao selecionar a opção para copiar a equipa da pista para a oportunidade. O seu administrador determina se a disposição da conversão de pistas para a sua função lhe permite copiar a equipa da pista para a oportunidade quando a pista for convertida.
- Utilizando grupos. Para mais informações, consulte [Gestão de grupos \(na página 1558\)](#).

Para garantir que um utilizador não tem acesso às oportunidades ligadas a uma conta, tem de se certificar de que não é atribuído acesso ao utilizador através de um ou mais dos seguintes métodos:

- O utilizador não está na equipa da oportunidade.
- O utilizador não tem um subordinado na equipa da oportunidade.
- O utilizador atual não foi delegado por outro utilizador que tem acesso às oportunidades.
- A oportunidade não está num livro onde o utilizador é membro ou em nenhum dos respetivos livros secundários.
- O utilizador não tem acesso aos registos da oportunidade a partir das definições da função.
- O nível de acesso do tipo de registo para a oportunidade relacionada com a conta é definido como qualquer opção, exceto as seguintes: Sem acesso ou Herdar principal.

Acerca de fases de vendas e da funcionalidade de atualização em massa

Quando utiliza a funcionalidade de atualização em massa para atualizar o campo Fase de vendas nos registos de oportunidade, os valores que estão disponíveis para selecionar no campo Fase de vendas para um registo são determinados pelo seguinte:

- O valor no campo Tipo de oportunidade
- O processo de vendas predefinido atribuído à função de utilizador se estiver um atribuído

Se o campo Tipo de oportunidade num registo da oportunidade estiver em branco e se não seleccionar um tipo de oportunidade quando atualiza o registo através da atualização em massa, acontece o seguinte:

- Se um processo de vendas predefinido for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas nesse processo de vendas estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.
- Se um processo de vendas predefinido não for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas no processo de vendas predefinido para a empresa estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.

Se o campo Tipo de oportunidade num registo da oportunidade já estiver preenchido ou se seleccionar um tipo de oportunidade quando atualiza o registo através da funcionalidade de atualização em massa, acontece o seguinte:

- Se um processo de vendas específico estiver associado ao tipo de oportunidade, as fases de vendas nesse processo de vendas estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.
- Se um processo de vendas específico não estiver associado ao tipo de oportunidade, acontece o seguinte:
 - Se um processo de vendas predefinido for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas nesse processo de vendas estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.
 - Se um processo de vendas predefinido não for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas no processo de vendas predefinido para a empresa estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.

Se o campo Tipo de oportunidade num registo da oportunidade já estiver preenchido mas o utilizador limpar o valor a partir do campo Tipo de oportunidade quando atualiza o registo através da funcionalidade de atualização em massa, acontece o seguinte:

- Se um processo de vendas predefinido for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas nesse processo de vendas estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.
- Se um processo de vendas predefinido não for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas no processo de vendas predefinido para a empresa estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.
- Se não atualizar o campo Fase de vendas através da atualização em massa, o campo Fase de vendas no registo da oportunidade permanece inalterado quando concluir a atualização em massa. No entanto, a próxima vez que um utilizador tentar atualizar o valor no campo Fase de vendas na oportunidade ao editá-lo em linha ou na página Editar oportunidade, os valores que estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas são determinados da seguinte forma:
 - Se um processo de vendas predefinido for atribuído à função de utilizador do utilizador, as fases de vendas nesse processo de vendas estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas.
 - Se um processo de vendas predefinido for atribuído à função do utilizador, as fases de vendas nesse processo de vendas predefinido para a empresa estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas.

Para obter mais informações sobre como utilizar a funcionalidade de atualização em massa, consulte [Atualizar grupos de registos \(na página 156\)](#).

Campos de oportunidade

Utilize a página Editar oportunidade para adicionar uma oportunidade ou atualizar detalhes de uma oportunidade existente. A página Editar oportunidade mostra o conjunto completo de campos para uma oportunidade.

SUGESTÃO: Também pode editar informações da oportunidade na página [Lista de oportunidades](#) e na página [Detalhes da oportunidade](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes do registro](#) (na página 118).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registro, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

ATENÇÃO: As informações introduzidas para oportunidades podem afetar as previsões de receitas da empresa.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de oportunidades chave	
Nome da oportunidade	Nome para esta oportunidade.
Conta	Conta ligada a esta oportunidade.
Oportunidade principal	A oportunidade principal que está ligada a esta oportunidade.
Fase de vendas	Fases de vendas no processo de vendas, tais como Pista qualificada, Visualização em criação, Lista abreviada, Seleccionada, Negociação, Fechada/ganha ou Fechada/perdida. NOTA: Quando a fase de vendas é alterada, o valor no campo de percentagem Probabilidade é automaticamente atualizado para o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas, a menos que utilize a funcionalidade Atualização em massa para alterar a fase de vendas. Se utilizar a funcionalidade Atualização em massa para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registros, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registros não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.
Passo seguinte	Ação seguinte que é necessário concluir para esta oportunidade.
Receitas	O montante de receitas da oportunidade. O número predefinido é zero. Este valor afeta as previsões para receitas da oportunidade. NOTA: Qualquer predefinição ou valores predefinidos posteriores que sejam especificados para este campo são ignorados.
Data de fecho	A data prevista de fecho da oportunidade. Este é um campo obrigatório. Na aplicação standard, quando criar uma oportunidade, o valor predefinido no campo Data de Fecho corresponde à data de hoje. O seu administrador pode especificar um valor predefinido diferente para o campo ou pode configurar o campo de forma a que fique em branco quando for criada uma nova oportunidade. Se o campo estiver em branco, deve atualizá-lo. A data de fecho é utilizada ao gerar previsões.

Campo	Descrição
Previsão	Se esta caixa de verificação estiver selecionada, indica que a oportunidade deverá ser incluída no cálculo das receitas previstas.
Informações de detalhes das vendas	
Estado	Estado desta oportunidade, tal como Pendente, Perdida ou Ganha.
Priority	Nível de prioridade para esta oportunidade, tal como Alta, Média ou Baixa.
Origem da pista	Categoria da origem principal, tal como Publicidade, Mailing direto, Correio eletrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Parceiro, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site ou Outro.
Campanha de origem	A campanha que gerou a oportunidade. Se a oportunidade for criada através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a oportunidade for criada por um utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.
% de probabilidade	Uma percentagem que reflita a confiança com a qual o negócio será fechado com as receitas especificadas na data de fecho especificada. O campo de percentagem Probabilidade é baseado no valor da probabilidade predefinido para a fase de vendas selecionada. Se necessário, pode alterar o valor no campo de percentagem Probabilidade para refletir melhor a oportunidade em questão nessa fase de vendas. No entanto, quando seleciona uma nova fase de vendas para a oportunidade, o valor no campo de percentagem Probabilidade é atualizado automaticamente para o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas. NOTA: Se utilizar a funcionalidade Atualização em massa para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registos de oportunidades, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas. Se pretender que a percentagem de probabilidade nas oportunidades seja alterada quando a fase de vendas é atualizada, terá de atualizar a fase de vendas em cada registo individualmente ou através dos serviços Internet.
Receitas previstas	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade. Uma percentagem mais baixa no campo Probabilidade reduz o valor esperado incluído na previsão de receitas.
Motivo do ganho/perda	Motivo do ganho ou perda da oportunidade, tal como Base de instalação, Preço, Relação, Registo de controlo, Sem projeto atual, Sem orçamento, Não qualificada, Perda para a concorrência, Perda por falta de decisão ou Outro.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Proprietário	O proprietário do registo da oportunidade. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics. Pode partilhar registos de oportunidades com outros utilizadores através das páginas Equipa da oportunidade ou Equipa da conta. Para obter informações sobre como partilhar registos com outros utilizadores, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 152). Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Voltar a atribuir oportunidade	Indica que a oportunidade deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de oportunidades, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar a oportunidade novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51). NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que serão novamente atribuídos e da carga atual do sistema. No caso das oportunidades, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipa da oportunidade e pelo número de contas e contactos associados ao registo. O nome do proprietário é alterado quando o registo volta a ser atribuído.
Descrição	Informações adicionais sobre a oportunidade. Por exemplo, inclua o interesse do produto (500 peças) e a conta (Acme Corp.) na descrição da oportunidade. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Morada	O nome da morada da oportunidade. Este campo não está disponível por predefinição, mas o seu administrador poderá acrescentá-lo à disposição da página Detalhe. O seu administrador poderá também acrescentar opcionalmente os campos de morada individuais à disposição da página. Se os campos individuais para a morada da oportunidade forem apresentados, são só de leitura.

Campo	Descrição
Morada da Conta	O nome de uma morada da conta que está ligada à oportunidade. Este campo não está disponível por predefinição, mas o seu administrador poderá acrescentá-lo à disposição da página Detalhe. O seu administrador poderá também acrescentar opcionalmente os campos de morada individuais à disposição da página. Se os campos individuais para a morada da conta forem apresentados, são só de leitura.

Forecasts

Utilize as páginas Previsão para rever, ajustar ou enviar previsões. Uma *previsão* é um instantâneo gravado das receitas previstas ao longo do tempo. O Oracle CRM On Demand calcula as previsões para cada trimestre e divide essas informações por mês fiscal.

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam um processo que é muitas vezes manual e por vezes inexato. As previsões ajudam as empresas a desenvolver estratégias de vendas. Também ajudam as empresas a identificar futuras necessidades empresariais fornecendo aos gestores informações precisas e atualizadas sobre vendas previstas e o progresso trimestral dos objetivos de vendas. Os representantes de vendas não precisam de compilar estatísticas. Em vez disso, decidem quando devem incluir um registo nas respetivas previsões. O restante processo é automático.

A empresa só pode basear as respetivas previsões num dos seguintes elementos:

- Receita de oportunidades
- Quantidades e receitas do produto de oportunidade ligadas a oportunidades
- Receitas de contas
- Receitas de contactos

Os instantâneos de previsões gravam as informações de receitas, produto ou oportunidade previstas e os totais ajustados da previsão de modo a que o utilizador e os gestores consigam rever e avaliar tendências da previsão. Para além disso, pode ver previsões gravadas para examinar o histórico de oportunidades nas quais a equipa se encontra atualmente a trabalhar.

A empresa do utilizador pode configurar a execução semanal ou mensal das previsões. No início do dia especificado (isto é, no minuto a seguir à meia-noite, no fuso horário da instalação de alojamento), o Oracle CRM On Demand gera automaticamente a previsão e apresenta um alerta em A minha página principal. Depois de receber este alerta, pode rever a previsão para comparar o pipeline, a previsão e as receitas fechadas calculados recentemente com as informações sobre as quotas.

Uma hora antes da previsão agendada seguinte ser gerada, a previsão atual é automaticamente arquivada, não sendo possível editá-la.

Trabalhar com a Página principal Previsão

A Página principal da Previsão constitui o ponto de início para gerir previsões. Esta página lista informações de resumo da previsão relevantes ao utilizador.

Pode limitar os registos listados na Página principal Previsões utilizando dois métodos diferentes:

- Se os controlos da Pesquisa alfabética estiverem disponíveis, pode encontrar as previsões específicas clicando num cabeçalho da coluna para ordenar os registos com base nos valores dessa coluna e, em seguida, clicando numa letra na barra Alfabética para mostrar apenas os registos que iniciam com essa letra. Pode também introduzir caracteres no campo de texto e clicar em Ir para procurar os registos que iniciam com esses caracteres. Clique na ligação Todas para mostrar a lista completa de previsões.

NOTA: Se a língua do utilizador for coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controlos da Pesquisa alfabética não estão disponíveis.

- Número de registos apresentados. Ajuste o valor neste campo para mostrar um número superior ou inferior de registos na lista de resumo.

A Página principal Previsões lista as previsões de acordo com a data em que foram criadas, com as previsões mais recentes nos primeiros lugares da lista. Também fornece um resumo das informações importantes:

- O estado é o estado atual da previsão. As previsões concluídas com êxito terão o estado de Ativa. Uma previsão com um estado de Submetida indica que a previsão está pronta para uma revisão efetuada pela gestão.
- As receitas do pipeline correspondem às receitas combinadas de todos os registos, independentemente da definição da caixa de verificação Previsão ou da fase de vendas nos registos individuais. As receitas do pipeline não se aplicam a previsões de receitas de contacto ou conta.
- As receitas previstas equivalem às receitas totais de todos os registos com a caixa de verificação Previsão selecionada.
- O valor das receitas fechadas é igual ao total de receitas de todas as receitas do produto ou de oportunidades com um valor de fase de vendas de Fechada/ganha. Para as receitas de conta e contacto, o valor do campo de estado de Fechada inclui o registo no cálculo de receitas fechadas. As receitas fechadas são reconhecidas pelo montante das receitas que pertence ao período da previsão, o qual é baseado nas datas de início/fecho do registo.

Gerir previsões

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

- [Rever previsões \(na página 354\)](#)
- [Atualizar previsões \(na página 355\)](#)
- [Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente \(na página 357\)](#)
- [Ver o histórico de previsões \(na página 357\)](#)
- [Submeter previsões \(na página 357\)](#)
- [Não submeter previsões \(na página 358\)](#)
- [Gerir quotas \(na página 358\)](#)
- [Gerir as previsões da sua equipa \(na página 359\)](#)

NOTA: As previsões dependem das funções de utilizador e das hierarquias de relatórios. Para criar previsões com êxito, todos os utilizadores que tenham uma função de utilizador que tenha sido designada como função de previsão têm de ter um estado Ativo no respetivo registo de utilizador e têm de ter um gestor especificado no respetivo registo de utilizador. O gestor é especificado no campo Reporta a ou campo Reporta a (designação alternativa), conforme o que estiver presente na disposição da página do utilizador.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de previsões \(na página 362\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Previsão \(na página 352\)](#)
- [Configurar utilizadores \(na página 1452\)](#)
- [Configurar quotas de vendas de utilizadores \(na página 1467\)](#)
- Sistema de Análise (consultar [Analytics](#) na página 847)

Rever previsões

As previsões são automaticamente geradas de forma semanal ou mensal, de acordo com o processo de negócio da empresa. Sempre que é gerada uma nova previsão, o utilizador recebe um alerta em A minha página principal. Depois de receber a notificação, reveja a previsão. Quando revê a previsão, os meses de resumo da previsão são alinhados com a definição do calendário fiscal da empresa. Se estiver a utilizar um calendário fiscal tal como 4-4-5, 5-4-4 ou calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão da empresa podem não corresponder necessariamente a um calendário gregoriano. Assim, se uma Oportunidade ocorrer no mês do calendário de Junho, não significa que seja prevista como parte de um mês fiscal de Junho. Para mais informações sobre calendários fiscais personalizados, consulte [Acerca dos calendários fiscais](#) na página 1237).

NOTA: Quando utiliza calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão baseiam-se nos anos e meses fiscais definidos pelo administrador da empresa.

Para rever previsões

- 1 Clique no separador Previsões.

A Página principal Previsões mostra as informações de resumo da previsão que incluem Estado, Pipeline e Receitas fechadas. Pode ordenar o resumo da previsão por estado, data da previsão ou proprietário (só gestores). O pipeline não se aplica a previsões de receitas de contacto ou conta.

- 2 Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente à previsão que pretende rever.

- 3 Na página Detalhe da previsão, reveja as informações nas seguintes secções:

- **Resumo da previsão.** Esta secção resume as previsões por mês e trimestre fiscais. A lista Resumo da previsão fornece informações sobre Quota, Receitas fechadas, % de quota, Montante da previsão, Melhor caso, Pipeline e Receitas previstas. Pode ordenar a lista de resumo por mês.

Resumo da equipa por mês. Esta secção mostra uma lista de previsões para cada membro da equipa. Se for um gestor, irá ver o Mês, % de quota, Montante da previsão, Receitas fechadas, Melhor caso, Pipeline e data da Última atualização por Designação alternativa do proprietário (membro da equipa) da previsão. Se pesquisar detalhadamente a linha de um membro específico da equipa no Resumo da Equipa, será apresentada a página de detalhes da previsão correspondente do utilizador selecionado. Nesta página poderá ver o resumo da previsão individual do membro da equipa e receitas previstas na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou Os meus produtos.

NOTA: Para os tipos de previsão de Receitas de conta e contacto, as secções do resumo não incluem Pipeline, Melhor caso ou Receitas previstas.

- **Resumo do produto da equipa.** (Só tipo de previsão Produto da oportunidade) Esta secção mostra uma lista de produtos previstos para cada membro da equipa. Se for um gestor, irá ver Quantidade fechada, Quantidade prevista, Quantidade do pipeline, Receitas fechadas e Receitas previstas por Designação alternativa do proprietário (membro da equipa) e produto. Se pesquisar detalhadamente a linha de um membro específico da equipa no Resumo do produto da equipa, será apresentada a página de detalhes

da previsão correspondente do utilizador selecionado. Aqui, verá as respetivas quantidades previstas e o Resumo da previsão por Produto, na secção Os meus produtos.

NOTA: A página Detalhe da previsão mostra apenas cinco dos registos da equipa. Para ver a lista completa dos registos, clique em [Mostrar lista completa na secção Resumo da equipa por mês](#).

- **As minhas oportunidades.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Receitas da oportunidade, esta secção é apresentada como parte do detalhe da previsão. Esta secção apresenta uma lista das oportunidades atuais e indica se a oportunidade foi prevista. Mostra também a Data de fecho, o Nome da conta, o Montante das receitas, a Fase de vendas atual e o Passo seguinte, se tiver sido especificado, para cada oportunidade.
- **As minhas receitas.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, Conta ou Receitas do contacto, esta secção será apresentada como parte do detalhe da previsão. Esta secção apresenta uma lista das receitas atuais e indica se o registo das receitas foi previsto pelo proprietário (sinalizador previsão selecionado). Mostra também a data de Início e de Fecho, o Nome do produto, o Montante das receitas e o Nome da conta para cada registo de receitas introduzido.

É possível que sejam apresentadas colunas adicionais na secção As minhas receitas, consoante o tipo de receita da previsão.

São apresentadas as seguintes colunas para as previsões de receitas do produto da oportunidade:

- Nome da oportunidade
- Fase de vendas

Para as previsões de receitas de conta e contacto, são apresentadas as seguintes colunas:

- Categoria do produto
- Status
- Nome do contacto

- **Os meus produtos.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, esta secção será apresentada como parte do detalhe da previsão. É apresentada uma lista com uma linha para cada produto previsto juntamente com a categoria do produto, quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receitas fechadas e receitas previstas correspondentes. Estes valores são a soma de todas as oportunidades previstas da previsão do utilizador selecionado. Para consultar as oportunidades previstas associadas a um produto específico, clique no nome do produto.

NOTA: Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, também pode visualizar todas as oportunidades previstas numa categoria do produto específica, clicando no campo [Categoria do produto](#).

Pode verificar o tipo de previsão que foi utilizado numa previsão e que foi baseado no campo Tipo na secção Informações da previsão.

Ver e editar previsões com uma moeda diferente

A funcionalidade de conversão da moeda Ver em permite especificar em que moeda pretende apresentar a previsão. Para mais informações sobre como ver e editar previsões em diferentes moedas, consulte [Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente \(na página 357\)](#).

Atualizar previsões

As previsões são instantâneos dos dados de receitas de períodos específicos. Se um registo de receitas ou oportunidade for atualizado, pode atualizar alguns valores da previsão atual não submetida para certificar-se de que esta reflete as informações mais atualizadas. Em seguida, pode ajustar esses registos na secção Resumo da previsão de modo a refletir de forma mais exata as receitas que serão geradas.

A atualização dos valores de registo que contribuem para os montantes da previsão e, em seguida, o recálculo dos totais da previsão, permite uma previsão mais consistente. As atualizações dos campos Receitas, Data de fecho, Fase de vendas, Probabilidade, Previsão, Quantidade ou Estado podem afetar a previsão.

Para atualizar valores de registo e montantes da previsão

- 1 Clique no separador Previsões.
A Página principal Previsões lista as previsões de acordo com a data em que foram criadas, com as previsões mais recentes nos primeiros lugares da lista.
- 2 Na secção Página principal Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente à previsão que pretende atualizar.
- 3 Na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou Os meus produtos na página Detalhe da previsão, clique na ligação Nome da oportunidade, Data de início/fecho ou Produto para o registo que pretende modificar.
- 4 Na página Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Editar, atualize os valores adequados para o registo de oportunidade ou receitas e clique em Gravar.
- 6 Regresse à página Detalhe da previsão e, em seguida, clique na ligação Atualizar na linha do registo.
- 7 Na página Detalhe da previsão, clique em Acumulação.
Os totais do resumo da previsão são atualizados com base nos registos de oportunidade ou receitas modificados pelo utilizador.

NOTA: Para apurar as atualizações efetuadas nos registos de oportunidade ou receitas no resumo da previsão, clique em Agregação.

Quando clicar em Agregação, todos os ajustamentos anteriores nos totais do resumo da previsão são substituídos pelos novos valores dos registos de oportunidade ou receitas, deste modo, depois de atualizar os registos, o utilizador ainda poderá pretender o ajustamento do resumo da previsão para refletir de forma mais exata as previsões de vendas.

Ajustar os totais da previsão

Os representantes de vendas e gestores podem efetuar ajustamentos de alto nível mensalmente às receitas previstas atuais para certificarem-se de que a previsão gerada automaticamente reflete os valores baseados no discernimento profissional. Pode ajustar os seguintes campos de resumo da previsão:

- Previsão
- Melhor caso

NOTA: Só o proprietário da previsão pode ajustar os totais da previsão.

Para ajustar totais da previsão

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente ao registo de previsão que pretende ajustar.
- 3 Na secção Resumo da previsão, clique em Editar.
- 4 Na página Editar previsão, introduza os valores de receitas ajustados nos campos Previsão ou Melhor caso.
- 5 Clique em Atualizar totais para verificar os valores ajustados e, em seguida, clique em Gravar.

NOTA: As receitas do melhor caso não se aplicam às previsões de receitas de conta ou contacto.

Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente

A funcionalidade de conversão de moeda Ver em permite especificar em que moeda deve ser apresentada a previsão. Por predefinição, a previsão será apresentada na moeda local (a moeda predefinida selecionada no perfil de utilizador ou na moeda predefinida da empresa). Também pode editar previsões na moeda selecionada se estiver a gerir oportunidades em várias zonas económicas.

Se a previsão for editada enquanto visualizada em EUR, o utilizador poderá introduzir valores de previsão em EUR. Quando a previsão editada for gravada, será convertida e gravada na moeda predefinida da empresa.

Para ver uma previsão com uma moeda diferente

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na Página principal Previsões, clique na ligação Data da previsão da previsão que pretende rever.
- 3 Na página Detalhes das previsões, selecione a moeda na lista Ver em na barra de título Resumo da previsão.

O valor da moeda Ver em apresenta a moeda do perfil por predefinição. Se a moeda do perfil de utilizador não for definida, o seletor Ver em apresenta a moeda da empresa por predefinição. Todas as moedas ativas da empresa estão disponíveis para seleção.

Quando seleciona uma moeda para Ver em, os valores da previsão são convertidos da Moeda de previsão (moeda da empresa) armazenada na moeda selecionada em Ver em, utilizando as taxas de câmbio válidas para a data da previsão.

Se pesquisar detalhadamente um registo de previsão ou selecionar uma moeda para Ver em que não tenha uma taxa de câmbio válida definida para a data da previsão, a previsão será apresentada na moeda predefinida da empresa, sendo apresentada uma mensagem de aviso.

Ver o histórico de previsões

Pode ver um histórico das previsões para determinar tendências ao longo do tempo.

Para ver o seu histórico das previsões

- 1 Clique no separador Previsão.
- 2 Na secção Página principal de previsão, clique no cabeçalho da coluna na qual deseja ordenar os registos.
- 3 Reveja as tendências ao longo do tempo para a previsão, o pipeline e as receitas fechadas.

Submeter previsões

O último passo na criação de uma previsão é submetê-la ao seu gestor para revisão. Quando a previsão refletir os montantes que deseja incluir nas previsões da empresa, submeta a previsão.

NOTA: Os gestores podem submeter as previsões aos seus subordinados diretos. Esta opção deve estar selecionada quando configura a sua definição da previsão. Se esta opção não for selecionada, os gestores não podem submeter as suas previsões até que todos os subordinados diretos dos gestores submetam as suas previsões.

As previsões submetidas não podem ser editadas. Se tiver de ajustar uma previsão submetida, o seu gestor ou administrador tem de desbloquear primeiro (não submeter) o registo. Para mais informações, consulte [Não submeter previsões \(na página 358\)](#).

Para submeter a sua previsão

- 1 Clique no separador Previsões.

- 2 Na secção Página principal de previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente ao registo de previsão que pretende submeter.
- 3 Na página Detalhes da previsão, clique em Submeter previsão na barra de título Resumo da previsão.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Não submeter previsões \(na página 358\)](#)
- [Configurar a definição da previsão \(na página 1687\)](#)

Não submeter previsões

Para o proprietário de uma previsão atualizar uma previsão submetida, um gestor ou administrador tem de desbloquear primeiro (não submeter) o registo.

Para não submeter uma previsão

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na secção Página principal de previsão, clique na ligação Data da previsão do registo de previsão que pretende desbloquear.
- 3 Na página Detalhes da previsão, clique em Não submeter previsão.
Esta ação desbloqueia a previsão, permitindo aos subordinados diretos atualizarem as suas previsões e, em seguida, resubmeter as previsões.

NOTA: Clicar em Não submeter previsão define o estado da previsão como Ativa.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Submeter previsões \(na página 357\)](#)
- [Configurar a definição da previsão \(na página 1687\)](#)

Gerir quotas

Se o administrador da empresa não for responsável pela definição de quotas, pode criar e atualizar quotas por períodos ao longo do ano utilizando a página Editar quota. Isto permite-lhe comparar e ajustar as quotas relativamente a previsões. Pode também rever o histórico alvo da quota para cada período, em cada ano.

Ao selecionar o ano de início de uma quota, é possível selecionar o ano de calendário atual ou um dos três anos anteriores ou um dos três anos futuros. Depois de uma quota ter sido criada, os valores mensais da quota refletem-se automaticamente na previsão depois de esta ter sido gerada. Todas as quotas ativas são adicionadas ao mês e os totais apresentados na previsão. Se não pretender incluir uma quota na previsão, defina o campo Estado como Inativo até estar preparado para controlar a quota.

Para gerir a quota

- 1 A partir de qualquer página, clique na ligação A minha configuração no canto superior direito.
- 2 A partir da Página principal pessoal, clique na ligação Perfil pessoal na secção Perfil pessoal.
- 3 A partir da página Perfil pessoal, clique na ligação O meu perfil na secção Informações pessoais.
O meu perfil permite-lhe definir quotas e partilhar grupos, bem como alterar a moeda, idioma e fuso horário.
- 4 Na página Detalhe pessoal, desloque-se para a secção Quotas e, em seguida, clique em Nova quota.
As quotas existentes são apresentadas na lista Quotas, podendo ser ordenadas por ano, nome e estado. Se pretender modificar uma quota listada, selecione Editar no menu ao nível do registo para o registo da quota

que pretende editar. Para remover uma quota da lista, selecione Eliminar no menu ao nível do registo para o registo da quota que pretende eliminar.

- 5 Na página Editar quota, preencha os campos necessários para a nova quota:

- a Selecione o ano do calendário em que a quota será iniciada.

NOTA: O ano selecionado pelo utilizador nesta página é o ano do calendário e não o ano fiscal. O ano fiscal pode ser diferente do ano do calendário. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode iniciar em 1 de Abril e terminar em 31 de Março (no ano do calendário seguinte).

- b Certifique-se de que o estado é Ativa.

- c Introduza um nome para a quota.

- 6 Introduza informações da quota para cada mês. (Os campos de quota mensal começam pelo primeiro mês do ano fiscal da empresa.)

- 7 Grave a quota.

Para distribuir um montante de quota total uniformemente pelos meses do ano

- 1 Na página Detalhe pessoal, desloque-se para a secção Quotas e, em seguida, clique em Nova quota.

- 2 Na página Editar quota, introduza as informações necessárias, certificando-se de que o estado da quota é Ativa.

- 3 Nos campos de um dos meses, introduza o montante total da quota relativo ao ano e, em seguida, clique em Somar.

O montante aparece no campo Quota total.

- 4 Clique em Distribuir.

O montante total é distribuído de modo uniforme pelos 12 meses do ano e o montante dividido pelas partes é apresentado nos campos associados a cada mês.

- 5 Grave a quota.

A quota é apresentada na lista Quotas.

Gerir as previsões da sua equipa

Se for um gestor, pode:

- Rever e ajustar previsões para a sua equipa
- Ver todas as oportunidades pertencentes à sua equipa
- Desbloquear uma previsão para que um membro da equipa a possa ajustar

A sua equipa é composta por todos os funcionários associados a funções e que reportam ao utilizador. Esta hierarquia de funções é configurada na Administração de utilizadores. Para mais informações, consulte [Configurar utilizadores \(na página 1452\)](#).

Para rever previsões e oportunidades da sua equipa

- 1 Clique no separador Previsões.

- 2 Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão no registo de previsão.

A página Detalhe da previsão mostra um resumo dos totais da equipa, os totais de cada membro da equipa por mês e a data em que a previsão foi atualizada pela última vez.

- 3 Na página Detalhe da previsão, clique na ligação Nome alternativo do proprietário do membro da equipa cuja previsão pretende ver.

SUGESTÃO: Se pretender apresentar os resumos da previsão de todos os membros da equipa, clique na ligação [Mostrar lista completa](#).

É apresentada a página Detalhes da previsão do membro da equipa. A partir desta página, pode rever os totais da previsão do membro da equipa e todas as oportunidades individuais previstas, mas não é possível editar os detalhes, uma vez que estes são só de leitura.

Página Detalhe da previsão

A página Detalhe da previsão apresenta as informações da previsão para o participante da previsão selecionado. Esta página mostra o resumo da previsão, o qual apresenta uma lista dos montantes de receitas previstos por mês fiscal, a quota e percentagem de cumprimento correspondentes do utilizador, bem como uma lista das oportunidades, receitas ou produtos previstos individuais.

Os gestores também podem consultar o resumo da respetiva equipa por mês. Assim, os gestores podem consultar os respetivos registos previstos detalhados e os registos do resumo dos respetivos subordinados diretos do período previsto.

Os meses fiscais são indicados pelos respetivos nomes padrão nas secções Resumo da previsão e Resumo da equipa. No entanto, a duração do mês é baseada na definição de calendário fiscal da empresa. Por exemplo, o mês de Outubro poderá iniciar em 15 de Outubro e terminar em 14 de Novembro.

A tabela que se segue descreve as tarefas que pode efetuar a partir da página Detalhes da previsão.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Mudar a moeda de uma previsão apresentada	Na barra de título Resumo da previsão, clique em Ver em e selecione a moeda.
Mostrar todos os resumos da previsão da equipa	Clique em Mostrar lista completa na secção Resumo da equipa por mês. Esta secção só está disponível se for um utilizador ao nível de gestor. Nesta secção, é apresentado um item de linha para cada membro da equipa por mês fiscal.
Mostrar todos os resumos do produto da equipa	Clique na ligação Mostrar lista completa na secção Resumo do produto da equipa. Esta secção só está disponível se for um utilizador ao nível de Gestor e estiver a utilizar o tipo Previsão da quantidade do produto. Nesta secção, é apresentado um artigo de linha para cada membro da equipa por produto.
Mostrar o detalhe da previsão de um utilizador específico	Na coluna Designação alternativa do proprietário de uma secção de resumo da equipa, clique no nome do utilizador do qual pretende consultar os detalhes da previsão.
Mostrar todos os registos de oportunidade prevista de um utilizador específico	Clique em Mostrar lista completa na secção As minhas oportunidades. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Previsão da oportunidade. Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada registo de receitas previstas juntamente com a data de fecho, sinalizador previsão, nome da oportunidade, nome da conta, receitas, fase de vendas e passo seguinte correspondentes.
Mostrar todos os registos de receitas previstas de um utilizador específico	Clique na ligação Mostrar lista completa na secção As minhas receitas. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Receitas do produto, Receitas da conta ou Previsão de receitas do contacto.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada registo de receitas previstas juntamente com a data de início e de fecho, sinalizador previsão, nome do produto, nome da oportunidade, nome da conta, receitas e fase de vendas correspondentes.
Mostrar todos os registos de produto previsto de um utilizador específico	Clique em Mostrar lista completa na secção Os meus produtos. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Previsão da quantidade do produto. Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada produto previsto juntamente com a quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receitas fechadas e receitas previstas correspondentes. Estes valores são a soma de todas as oportunidades previstas do utilizador.
Mostrar todas as oportunidades previstas numa categoria do produto de um utilizador específico	Na coluna Categoria do produto, clique na categoria da qual pretende consultar os produtos previstos. Esta página mostra os valores específicos para cada uma das oportunidades relacionadas da categoria do produto selecionado, incluindo a data de fecho, nome da oportunidade, quantidades individuais e montantes de receitas.
Mostrar todas as oportunidades previstas para um produto individual de um utilizador específico	Na coluna Nome do produto, clique no produto do qual pretende consultar as oportunidades previstas. Esta página mostra os valores específicos para cada uma das oportunidades relacionadas do produto selecionado, incluindo a data de fecho, nome da oportunidade, quantidades individuais e montantes de receitas.
Atualizar uma oportunidade prevista	Na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou As minhas receitas do produto em Detalhes da previsão, clique em Nome da oportunidade para navegar para os detalhes da oportunidade. Quando gravar as alterações, regresse à previsão clicando em Regressar a detalhe da previsão e, em seguida, clique em Atualizar. Todos os ajustamentos efetuados nos registos de detalhes da oportunidade só são apurados na secção resumo da previsão quando clicar em Agregação.
Agregar receitas previstas	Na secção Resumo da previsão, clique em Agregação. Se clicar em Agregação atualiza (recalcula) os campos total com base nas atualizações de oportunidades. Todos os ajustamentos efetuados nos montantes de receitas da previsão serão substituídos depois de clicar em Agregação.
Atualizar os montantes de receitas do melhor caso ou da previsão	Na barra de título Resumo da previsão, clique em Editar. Se clicar em Editar abre a página Editar previsão. Introduza os ajustamentos de receitas e clique em Gravar.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Submeter uma previsão	Na secção Resumo da previsão, clique em Submeter previsão. O estado é atualizado para o campo Submetida, indicando a um gestor que a previsão está pronta para ser revista.
Não submeter uma previsão	Na secção Resumo da previsão, clique em Não submeter previsão. A previsão está desbloqueada. O estado está definido como Ativa, isto permite que um utilizador atualize e ajuste a respetiva previsão e, em seguida, a submeta novamente. Esta ação só pode ser efetuada pelo gestor de relatórios ou pelo administrador da empresa.

Campos de previsões

Os campos relacionados com as receitas da previsão (quota, receitas fechadas, % de quota, previsão, pipeline e receitas previstas) são calculados. Consulte a seguinte tabela para obter mais informações sobre os campos.

Campo	Descrição
Melhor caso	(Opcional) Este campo representa uma estimativa do melhor caso das receitas que serão produzidas por todas as receitas da oportunidade ou do produto. Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.
Receitas fechadas	Só de leitura. Este campo é calculado. Se a empresa basear as previsões em oportunidades, as receitas fechadas serão o total de todas as oportunidades elegíveis com uma fase de vendas de Fechada/ganha. Se a empresa basear as previsões em produtos, as receitas fechadas serão o total de todos os registos de receitas do produto elegíveis durante esse período, com a fase de vendas de Fechada/ganha. Se a empresa basear as previsões em receitas de conta ou contacto, as receitas fechadas serão o total de todos os registos de receitas elegíveis com um estado de Fechadas.
Receitas previstas	Só de leitura. Este campo é uma média ponderada. O valor é calculado com base no campo Receitas potenciais multiplicado pelo valor no campo Probabilidade da oportunidade. Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.
Previsão	O valor neste campo é calculado quando a previsão é gerada. No entanto, o utilizador pode ajustar manualmente o valor neste campo para certificar-se de que a previsão reflete os valores baseados no discernimento profissional do utilizador. Se a caixa de verificação Previsão for selecionada no registo Oportunidade, a previsão será o total de todas as oportunidades durante o período da previsão. Se a caixa de verificação Previsão for selecionada no registo Receitas, a previsão será o total de todos os registos de receitas durante o período da previsão.

Campo	Descrição
Proprietário	Indica a pessoa que é proprietária ou responsável por esta previsão. O Oracle CRM On Demand gera estas informações.
Última atualização	A data em que o registo da previsão do membro da equipa foi atualizado pela última vez. A data da previsão é apresentada por predefinição. Se um utilizador efetuar uma edição, agregação, submissão ou não submissão de uma previsão, este campo mostra a data em que o registo foi alterado. O Oracle CRM On Demand gera estas informações.
Pipeline	Só de leitura. Este campo é calculado. O pipeline é o total de todos os registos de receitas da oportunidade ou do produto para o período da previsão, independentemente da definição da caixa de verificação Previsão ou fase de vendas nos registos individuais. Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.
Quota	Só de leitura. O alvo das receitas de vendas para o período da previsão. A quota pode ser configurada pelo utilizador individual ou pelo administrador. Só as quotas ativas são utilizadas durante a criação de previsões.
Quota %	Este campo é calculado. A percentagem de quota é o valor das receitas fechadas dividido pelo valor da quota.
Estado	O Oracle CRM On Demand gera o estado da previsão. O estado da previsão pode ser um dos seguintes: ■ Ativa. O Oracle CRM On Demand define este estado quando a geração da previsão está concluída. ■ Submetida. O Oracle CRM On Demand define este estado quando clica em Submeter previsão. O registo é bloqueado a menos que seja desbloqueado (não submetido) pelo gestor ou por um administrador da empresa. ■ Em curso. O Oracle CRM On Demand define este estado durante a geração da previsão. ■ Incompleta. O Oracle CRM On Demand define este estado se ocorrer um erro durante a leitura, associação ou agregação de receitas. Uma previsão incompleta pode, por vezes, ocorrer devido a um erro do utilizador, tal como um problema de hierarquia ou outros problemas relacionados com dados. ■ Pendente. O Oracle CRM On Demand define este estado se ocorrer um problema durante o processamento da previsão da empresa. Se o administrador da empresa não tiver recebido uma notificação por correio eletrónico que descreve o problema previsto, contacte o Suporte técnico a clientes. ■ Arquivada. O Oracle CRM On Demand define este estado 1 hora antes de executar uma nova previsão. Após a definição deste estado, a previsão torna-se só de leitura e não é possível desbloqueá-la.

Moradas

Utilize as páginas Morada para criar, atualizar e controlar as moradas partilhadas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir trabalhar com moradas, é possível que o separador Morada seja excluído da configuração.

Se o administrador da empresa ativar a funcionalidade de registo de morada seleccionando a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa, as moradas criadas nas páginas Morada podem ser associadas a vários registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro (funcionalidade de morada partilhada). As empresas que não têm a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas configurada não partilham as informações de moradas entre os registos e as informações de moradas de cada registo são específicas de cada registo (funcionalidade de morada não partilhada).

NOTA: O Oracle CRM On Demand só suporta a funcionalidade de morada partilhada para os tipos de registo de conta, contacto, concessionário e parceiro. Para os outros tipos de registo que contêm campos de morada, tais como pistas, agregados familiares, encomendas e assim sucessivamente, o Oracle CRM On Demand só suporta a funcionalidade de morada não partilhada.

Características da funcionalidade de morada partilhada

Algumas características da funcionalidade de morada partilhada quando são configuradas para uma empresa são as seguintes:

- Os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro podem partilhar e reutilizar um registo comum de morada de nível superior.
- As moradas têm relações muitos para muitos. Ou seja, as contas podem ter várias moradas (por exemplo, os hospitais podem ter vários edifícios com moradas únicas) e os contactos podem ter várias moradas (por exemplo, um médico pode ter a morada de um hospital, de uma clínica e de um consultório privado). Vários contactos podem utilizar cada uma das moradas (por exemplo, mais do que um médico pode trabalhar em cada morada) e várias contas podem utilizar cada uma das moradas (por exemplo, várias clínicas podem partilhar o mesmo edifício numa determinada morada).
- Com a utilização de uma pesquisa simples pode pesquisar todos os registos de moradas que partilham um código postal, uma localidade, um concelho, um distrito ou uma morada (campo Linha 1 da morada). Com a pesquisa avançada, pode pesquisar todos os tipos de registo (contas, contactos, concessionários e parceiros) que correspondem às palavras-chave do utilizador, tais como a localidade, o distrito ou o código postal. É possível pesquisar moradas partilhadas e confirmar quais os contactos, contas, concessionários ou parceiros que estão a utilizar uma determinada morada. No entanto, não é possível pesquisar tipos de registo para pesquisar todos os contactos, contas, concessionários ou parceiros que utilizam uma determinada morada partilhada.
- As moradas são tratadas como entidades independentes que podem ser importadas para o Oracle CRM On Demand a partir de um conjunto externo de moradas. Isto é útil quando utiliza um sistema de terceiros para validação de morada e qualidade dos dados (para garantir que são utilizadas as convenções de moradas corretas e que não existem erros tipográficos ou duplicações).
- As moradas não têm associações de territórios. As associações de territórios só são definidas na relação com os registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro.
- As moradas não são ativadas por livros. A segmentação de livros só é definida na relação com os registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro.
- Um registo Morada partilhada de nível superior suporta a adição de applets da Internet. No entanto, para a versão 26 e posteriores, os registos Morada da conta, Morada do contacto, Morada do concessionário ou Morada do parceiro também suportam a adição de applets da Internet incorporadas como uma secção de informações relacionadas. Para mais informações sobre como o administrador configura applets da Internet para a empresa, consulte Criar Applets da Internet para Tipos de Registos (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo](#) na página 1359).

Quais as tarefas que pode efetuar com os registos de morada?

É possível criar, editar ou eliminar registos de morada a partir do separador de nível superior. Pode também criar ou remover registos de morada diretamente a partir dos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro ou adicionar registos de morada existentes a registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro. Além disso, pode editar determinados campos no registo de morada partilhada (tal como a lista de escolha Tipo de morada ou as definições Principal, Faturação e Expedição) nos registos de conta, contacto, concessionário ou parceiro. A funcionalidade de remoção remove a associação entre o registo de morada e conta, contacto, concessionário ou parceiro, enquanto retém a morada partilhada como um recurso global. As listas padrão estão disponíveis na Página principal de moradas, a qual pode ser acedida pelos utilizadores por predefinição. Uma vez que uma morada partilhada não pode pertencer a utilizadores, estas listas têm no início a palavra *TODAS* e não *MINHAS*.

Acerca de campos com a normalização anulada

Quando as moradas para expedição e faturação estão definidas para contas, concessionários e parceiros e as moradas principais estão definidas para contactos, o Oracle CRM On Demand armazena os campos de morada diretamente no objeto principal. Este processo é designado como *anulação da normalização*. Se os campos de morada partilhadas forem eliminados ou atualizados, o Oracle CRM On Demand propaga as alterações para os registos de contas, contacto, detalhes ou parceiro que estão a utilizar a morada partilhada de modo a que todos os dados da morada estejam consistentes e a integridade dos dados seja mantida. A anulação da normalização também melhora a capacidade de pesquisa.

Qual é o efeito da propagação de campos com a normalização anulada?

Devido à propagação das alterações dos campos nos registos de contas, contacto, concessionário e parceiro, as atualizações de moradas poderão demorar vários minutos a serem processadas pelo serviço de negócio de propagação do Oracle CRM On Demand. Além disso, se uma morada partilhada de nível superior for eliminada, poderá ocorrer um atraso semelhante quando o serviço de negócio de propagação do Oracle CRM On Demand remover valores de morada nos campos com a normalização anulada. Se for esgotado o tempo limite ou ocorrer um erro, o serviço de negócio de propagação do Oracle CRM On Demand tenta propagar novamente as alterações à meia-noite, todas as noites. Se não ocorrer a propagação, é possível que o administrador da empresa tenha de aplicar manualmente as alterações ou contactar o Oracle CRM On Demand Customer Care para obter assistência, se for necessário.

Trabalhar com a Página principal de moradas

A Página principal de moradas constitui o ponto de início para gerir moradas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de moradas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma morada

Pode criar uma morada clicando no botão Nova na secção Moradas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de morada \(na página 377\)](#).

Trabalhar com listas de moradas

A secção Listas de moradas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de moradas partilhadas.

Lista de moradas	Filtros
Todas as moradas	Todas as moradas, ordenadas alfabeticamente utilizando o nome da morada.
Moradas recentemente modificadas	Todas as moradas, ordenadas pela data de modificação.
Moradas recentemente criadas	Todas as moradas, ordenadas pela data de criação.
Todas as moradas partilhadas validadas	Todas as moradas que foram marcadas como validadas pelo cliente, ordenadas alfabeticamente utilizando o nome da morada. O processamento da validação ocorre fora do Oracle CRM On Demand e é utilizado por muitas empresas para normalizar os dados da morada, confirmar se as moradas existem e se são utilizáveis por agências oficiais, tais como o Serviço Postal dos Estados Unidos. Para obter informações sobre como marcar moradas como validadas, consulte Marcar moradas partilhadas como validadas (na página 370).
Todas as moradas partilhadas não validadas	Todas as moradas que não estão marcadas como validadas pelo cliente, ordenadas alfabeticamente utilizando o nome da morada.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver moradas recentemente modificadas

A secção Moradas recentemente modificadas mostra as moradas partilhadas que o utilizador modificou mais recentemente.

Adicionar secções à Página principal de moradas

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de moradas:

- Todas as moradas
- Moradas recentemente modificadas
- Moradas recentemente criadas
- Todas as moradas partilhadas validadas
- Todas as moradas partilhadas não validadas

Para adicionar secções à Página principal de moradas

- 1 Na Página principal de moradas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de moradas, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre moradas partilhadas:

- [Moradas](#)
- [Gerir moradas \(na página 367\)](#)
- [Campos de morada \(na página 377\)](#)

Gerir moradas

Para obter informações sobre como gerir moradas, consulte os seguintes tópicos (que incluem os procedimentos para as moradas partilhadas e não partilhadas):

- [Criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro \(na página 367\)](#)
- [Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro \(na página 369\)](#)
- [Marcar moradas partilhadas como validadas \(na página 370\)](#)
- [Adicionar informações da DEA a moradas de contactos \(na página 371\)](#)
- [Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro \(na página 373\)](#)
- [Remover moradas de contas, contactos, concessionários ou parceiros \(na página 374\)](#)
- [Eliminar moradas partilhadas \(na página 374\)](#)
- [Acerca da ligação de registos a moradas \(na página 375\)](#)
- [Visualizar registos de morada a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros \(na página 375\)](#)
- [Aceder a um Mapa para Obter uma Morada \(na página 376\)](#)
- [Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada \(na página 379\)](#)

NOTA: A funcionalidade Moradas não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que as moradas partilhadas poderão não estar disponíveis para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Trabalhar com registos \(na página 50\)](#)

Criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro

Quando a funcionalidade de morada partilhada está configurada, pode criar um novo registo de morada diretamente num registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, sem ter de ir para o separador Morada preenchendo a secção Moradas na página Detalhes do registo se a secção Moradas estiver configurada. Depois de criar um registo de morada, este é listado na Página principal de moradas.

Antes de começar. Por predefinição, as informações relacionadas com as Moradas não são apresentadas nas páginas Detalhes da conta, do contacto, do concessionário ou do parceiro. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com as Moradas na função de utilizador. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com as Moradas à disposição da página Detalhes da conta no tipo de registo. Para obter mais informações sobre como customizar as disposições da página de Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página de Detalhes \(na página 806\)](#).

Para criar um novo registo de morada partilhada a partir de um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas tem de estar selecionada, enquanto tem de ser anulada a seleção da caixa de verificação Validar moradas partilhadas no Perfil da empresa.

NOTA: Quando as moradas partilhadas não estão configuradas, ou seja, a funcionalidade de morada não partilhada está a ser utilizada, não pode criar novas moradas partilhadas a partir da secção Moradas nas páginas Detalhes.

Para criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro

- 1 Na página Detalhes do registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, navegue para a secção Moradas se estiver configurada.
- 2 Para criar uma nova morada partilhada, clique em Nova.

NOTA: O botão Nova só é apresentado se a validação da morada estiver desativada para a empresa. Se a validação da morada estiver ativada, as novas moradas só podem ser adicionadas a partir do separador Morada.

- 3 Introduza o nome de uma morada no campo Nome da morada (por exemplo, morada da sede).

NOTA: O campo Nome da morada é um campo obrigatório e pode ser utilizado nas pesquisas. Quando de desloca para utilizar moradas partilhadas, considere o padrão de nomenclatura para os registos de morada. As recomendações incluem uma concatenação de campos de morada chave com um sufixo numérico ou uma combinação de localidade e distrito (ou concelho) com um ID gerado externamente. Por exemplo, se o nome da morada for LebanonNJ38A08833, quando pesquisar todos os nomes de moradas que iniciam com LebanonNJ, irá encontrar todas as moradas no bairro Lebanon que estão no Estado de Nova Jérсия (NJ).

- 4 Preencha os campos na secção Informações da morada, conforme necessário.

Depois de preencher o registo Morada, este é listado na secção Morada da página Detalhes. O campo Morada que é apresentado é uma concatenação dos campos de morada existentes do objeto Morada. Por exemplo, se a Morada 1 for Rua das Acácias, a Localidade for Sintra, o Distrito for LX e o País for Portugal, o campo Morada na secção Morada é apresentado como: Rua das Acácias, Sintra, LX, Portugal. Para obter informações sobre os campos do registo Morada, consulte [Campos de morada \(na página 377\)](#).

- 5 Clique em Gravar.

- 6 Depois de guardar as informações de morada partilhada, conclua os seguintes passos, conforme necessário, selecionando Editar a partir do menu ao nível do registo para o registo de morada:

- a Para contas, concessionários ou parceiros:

- Se uma morada for utilizada para fins de faturação, selecione Faturação para o registo de morada.
- Se uma morada for utilizada para fins de expedição, selecione Expedição para o registo de morada.

O Oracle CRM On Demand copia as informações da morada para a secção Faturação ou Expedição, conforme adequado.

- b Para os contactos, se uma morada for uma morada do contacto principal, selecione Principal para o registo de morada.

O Oracle CRM On Demand copia as informações da morada para a secção Contacto principal.

- c Para qualquer um dos quatro tipos de registo, para seleccionar o tipo de morada, utilize a lista de escolha Tipo de morada.

Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.

NOTA: Este campo é obrigatório.

- d Clique em Gravar.

Para criar uma nova morada partilhada nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro (método alternativo)

- 1 Na página Detalhes de um registo de conta, concessionário ou parceiro, navegue para a secção Morada para faturação ou expedição.

Na página Detalhes de um registo de contacto, navegue para a secção Morada do contacto principal.

- 2 Clique no ícone de pesquisa no canto superior direito.
- 3 Na janela de pesquisa Morada, pode criar uma nova morada clicando em Nova se a validação da morada não estiver configurada para a empresa.

NOTA: O botão Nova só é apresentado se a validação da morada estiver desativada para a empresa. Se a validação da morada estiver ativada, as novas moradas só podem ser adicionadas a partir do separador Morada.

NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as secções Faturação, Expedição e Morada do contacto principal das páginas Detalhes serão só de leitura.

- 4 Preencha os campos para a nova morada na janela Morada.

Depois de preencher o registo Morada, este é listado na secção Morada da conta da página Detalhes. O campo Morada que é apresentado é uma concatenação dos campos de morada existentes do objeto Morada. Por exemplo, se a Morada 1 for Rua das Acácias, a Localidade for Sintra, o Distrito for LX e o País for Portugal, o campo Morada na secção Morada é apresentado como: Rua das Acácias, Sintra, LX, Portugal. Para obter informações sobre os campos do registo Morada, consulte [Campos de morada \(na página 377\)](#).

- 5 Grave o registo de morada.

Na página Detalhes, o Oracle CRM On Demand lista a nova morada na secção Moradas.

Se o registo de morada for uma morada para faturação ou expedição num registo de conta, concessionário ou parceiro, o Oracle CRM On Demand seleciona faturação ou expedição e preenche a secção Faturação ou Expedição no registo com as informações da nova morada. Se o registo de morada for uma morada de contacto principal, o Oracle CRM On Demand seleciona Principal e preenche a secção Morada do contacto no registo com as informações da nova morada do contacto.

Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro

Quando as moradas partilhadas estão configuradas para a empresa, pode adicionar um registo de morada existente ou editar uma morada que está listada na secção Moradas de uma página Detalhes da Conta, Contacto, Concessionário ou Parceiro. As moradas comuns a registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro são ligadas adicionando o mesmo registo de morada na página Detalhes de cada registo.

Antes de começar. Por predefinição, as informações relacionadas com as Moradas não são apresentadas nas páginas Detalhes da conta, do contacto, do concessionário ou do parceiro. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com as Moradas na função de utilizador. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com as Moradas à disposição da página Detalhes da conta no tipo de registo. Para obter mais informações sobre como customizar as disposições da página de Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página de Detalhes \(na página 806\)](#).

Para adicionar um registo de morada partilhada existente a um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas tem de estar selecionada no perfil da empresa. Se a caixa de verificação Validar morada partilhada estiver selecionada no perfil da empresa, só é possível adicionar moradas validadas ao registo neste procedimento.

Para partilhar uma morada entre registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro

- 1 Na página Detalhes do registo, navegue para a secção Moradas se estiver configurada para o registo.
- 2 Na secção Moradas, clique em Adicionar.
- 3 Na janela Editar morada, clique no seletor de moradas ao lado do campo Morada.

NOTA: O campo Nome da morada é só de leitura.

- 4 Na janela Pesquisa de moradas, selecione uma morada a partir da lista de moradas validadas, se a validação da morada estiver ativada para a empresa, ou selecione uma morada a partir da lista de todas as moradas disponíveis se a validação da morada estiver desativada.

Para obter informações sobre como validar moradas, consulte [Marcar moradas partilhadas como validadas \(na página 370\)](#).

NOTA: Se a validação da morada estiver ativada para a empresa e se as moradas disponíveis não tiverem sido validadas, não serão apresentadas moradas na lista de moradas da seleção.

- 5 Selecione o tipo de morada a partir da lista de escolha Tipo de morada.

Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.

NOTA: Este campo é obrigatório. Pode associar a mesma morada várias vezes à mesma conta, ao mesmo concessionário, ao mesmo parceiro ou ao mesmo contacto através da utilização de um tipo de morada diferente. Para obter mais informações, consulte o campo Tipo de morada em [Campos de morada \(na página 377\)](#).

- 6 Para contas, concessionários ou parceiros, pode clicar em Faturação se a morada for utilizada para fins de faturação e clicar em Expedição se a morada for utilizada para fins de expedição.

O Oracle CRM On Demand copia as informações da morada para a secção Faturação ou Expedição, conforme adequado.

NOTA: Para várias instâncias de moradas partilhadas que utilizam tipos de morada diferentes, remover uma instância ou remover o sinalizador de Expedição ou Faturação de uma instância, remove o sinalizador de Expedição ou Faturação de todas as instâncias da morada partilhada. Por exemplo, suponha que tem três instâncias de uma morada partilhada com o nome Clínica Caim e a morada está definida como Rua Direita 123, 4567-123 Leiria. Para esta morada, o primeiro tipo de instância é definido como Escritório, o segundo tipo de instância como Código postal, o terceiro como Outro e todas as instâncias têm o sinalizador de Expedição selecionado. Se eliminar alguma das instâncias, por exemplo, o tipo Escritório, ou se desmarcar o sinalizador de Expedição na instância, o Oracle CRM On Demand desmarca Expedição nas três instâncias (Escritório, Código postal e Outro) desta morada. Da mesma forma, se todas as instâncias tiverem o sinalizador de Faturação selecionado e desmarcar o sinalizador de Faturação numa instância ou se eliminar uma instância, o Oracle CRM On Demand também desmarca o sinalizador de Faturação das três instâncias.

- 7 Para os contactos, pode clicar em Principal se a morada for uma morada principal.

- 8 Grave o registo.

Marcar moradas partilhadas como validadas

O Oracle CRM On Demand altera o estado da validação de um registo de morada de Não validada para Validada se o campo Data de validação estiver definido na página Detalhes da morada. Normalmente, os clientes utilizam os respetivos métodos, os quais são externos ao Oracle CRM On Demand, para determinar se as moradas são válidas e marcá-las como validadas no Oracle CRM On Demand definindo o campo Data de validação.

Se a validação da morada estiver configurada para uma empresa, só as moradas marcadas como validadas são mostradas ou adicionadas a listas nos registos de contas e contactos e não é possível adicionar novas moradas a contas ou contactos. No entanto, pode adicioná-las à página principal Moradas.

Antes de iniciar. Para marcar registos Morada como validados, é necessário ter o privilégio Validar moradas partilhadas. As definições Ativar moradas partilhadas e Validar moradas partilhadas têm de estar selecionadas no perfil da empresa, para configurar a validação da morada para uma empresa.

Para marcar uma morada partilhada como validada

- 1 Numa página Detalhes da morada, clique em Editar.
- 2 Navegue para a secção Informações da morada chave e defina o campo Data de validação, utilizando o seletor de datas.

NOTA: Não é possível definir uma data de validação como uma data futura.

- 3 Grave o registo de morada.

O Oracle CRM On Demand altera o estado da validação do registo de morada de Não validada para Validada.

NOTA: O campo Estado da validação no registo de morada não é apresentado por predefinição. O administrador da empresa tem de configurá-lo.

Adicionar informações da DEA a moradas de contactos

Os contactos na indústria farmacêutica ou médica nos E.U.A. utilizam um número da DEA (Drug Enforcement Administration) para receberem substâncias controladas dos fornecedores. Por exemplo, um médico poderá trabalhar em vários hospitais e necessitar de um número da DEA diferente para cada localização para receber substâncias controladas ou fármacos em cada localização. Efetue o seguinte procedimento para adicionar números da DEA a um registo de morada do contacto.

Antes de começar. Os campos DEA não estão disponíveis numa página Morada do contacto por predefinição. O administrador da empresa tem de personalizar a página Detalhes da morada do contacto e permitir o acesso do utilizador para adicionar informações da DEA a uma morada do contacto.

Acerca de números da DEA

Um número da DEA é uma série de números atribuídos a um prestador de serviços de saúde (como, por exemplo, um médico, dentista, veterinário) que permite que o prestador de serviços escreva receitas médicas para substâncias controladas. O número da DEA é utilizado para controlar as substâncias controladas. No entanto, é utilizado frequentemente pela indústria farmacêutica ou médica como um número de prescritor geral, ou seja, é utilizado como um identificador exclusivo para qualquer pessoa que possa receitar medicação. Um número da DEA válido é constituído por: duas letras, seis números e um dígito de controlo. A primeira letra é um código que identifica o tipo de inscrito. A segunda letra é a primeira letra do apelido do inscrito. Nos sete dígitos seguintes, o sétimo dígito é uma soma de verificação que é calculada através da seguinte forma:

- Adicione o primeiro, terceiro e quinto dígitos. Designe como SUM135.
- Adicione o segundo, quarto e sexto dígitos e multiplique a soma por 2. Designe como DoubleSUM246.
- Adicione SUM135 e DoubleSum246. Designe como CHECK.
- O dígito mais à direita de CHECK é utilizado como dígito de controlo no número da DEA.

Por exemplo, a cadeia DEA XY1234563 cumpre os requisitos através da seguinte forma:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

O último dígito é 3.

O tipo de inscrito (a primeira letra do número da DEA) pode ser um dos seguintes:

- A - Despromovido (pode ser utilizado por algumas entidades mais antigas.)
- B - Hospital/clínica
- C - Profissional
- D - Instituição de ensino
- E - Fabricante
- F - Distribuidor

- G - Investigador
- H - Laboratório de análises
- J - Importador
- K - Exportador
- L - Revendedor
- M - Profissional de nível médio
- N - Profissional militar
- P - Programa de tratamento de toxicodependência
- R - Programa de tratamento de toxicodependência
- S - Programa de tratamento de toxicodependência
- T - Programa de tratamento de toxicodependência
- U - Programa de tratamento de toxicodependência
- X - Programa de prescrição de buprenorfina

Para adicionar informações da DEA a uma morada do contacto

- 1 Na página Detalhes de um contacto, navegue para a secção Moradas se esta estiver configurada.
- 2 A partir da lista de moradas, selecione Editar a partir do menu ao nível do registo (se as moradas partilhadas estiverem configuradas) ou Editar rel. (se as moradas partilhadas não estiverem configuradas e tiver a configuração para aceder aos registos Morada de nível superior).
- 3 Preencha os campos DEA, conforme descrito na tabela que se segue e, em seguida, grave o registo Morada do contacto.

Campo DEA	Descrição
Número da DEA	Um número da DEA válido.
Data de emissão da DEA	A data em que o número da DEA foi emitido pelo Governo Federal dos Estados Unidos. Utilize o seletor de datas para especificar a data.
Data de fim da DEA	A data em que o número da DEA já não está ativo ou não é válido. Utilize o seletor de datas para especificar a data. Este campo apresenta a data de emissão da DEA e três anos por predefinição.
Sinalizador de DEA ativo	Campo só de leitura. O Oracle CRM On Demand determina se o número da DEA está ativo ou inativo. O Oracle CRM On Demand utiliza a Data de emissão da DEA, a Data de fim da DEA e a data atual para determinar o estado.
Programas aceitáveis	Um campo de texto longo onde pode introduzir valores separados por vírgulas para programas aceitáveis, por exemplo, Programa 1, Programa 2, Programa 3 e assim sucessivamente. NOTA: Este campo não afeta qualquer processamento do Oracle CRM On Demand.

Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro

Para criar uma nova morada não partilhada nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro, preencha os campos na secção Moradas na página Detalhes do registo.

Antes de começar. Por predefinição, as informações relacionadas com as Moradas não são apresentadas nas páginas Detalhes da conta, do contacto, do concessionário ou do parceiro. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com as Moradas na função de utilizador. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com as Moradas à disposição da página Detalhes da conta no tipo de registo. Para obter mais informações sobre como customizar as disposições da página de Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página de Detalhes \(na página 806\)](#).

Para criar uma nova morada não partilhada num registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, tem de anular a seleção da definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa.

Para criar uma nova morada não partilhada nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro

- 1 Numa página Detalhes de conta, contacto, concessionário ou parceiro, navegue para a secção Moradas se esta estiver configurada.
- 2 Para adicionar uma nova morada não partilhada, clique em Nova.
- 3 Na página Editar morada, selecione o país aplicável para a morada a partir da lista de escolha País e preencha os campos de morada restantes do registo.

NOTA: O Oracle CRM On Demand ajusta os campos de morada de modo a seguirem as convenções de moradas do país. Para obter mais informações sobre como corresponder convenções de moradas, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas \(na página 1729\)](#).

- 4 Grave a morada na secção Moradas.

Para criar uma nova morada não partilhada para faturação ou expedição nos registos de contas, concessionário ou parceiro

- 1 Numa página Detalhes de conta, concessionário ou parceiro, navegue para as secções Faturação ou Expedição em Informações adicionais.
- 2 Clique no ícone de edição no canto superior direito para editar os campos de morada não partilhada para faturação ou expedição.
- 3 Selecione o país aplicável para a morada a partir da lista de escolha País e preencha os campos de morada para faturação ou expedição restantes do registo.

NOTA: O Oracle CRM On Demand ajusta os campos de morada de modo a seguirem as convenções de moradas do país. Para obter mais informações sobre como corresponder convenções de moradas, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas \(na página 1729\)](#).

- 4 Grave a morada para expedição ou faturação.

A morada para expedição ou faturação está listada na secção de informações relacionadas com moradas do registo com a definição de faturação ou expedição selecionada, conforme aplicável.

Para criar uma nova morada principal não partilhada nos registos de contacto

- 1 Numa página Detalhes do contacto, navegue para a secção Contacto em Informações adicionais.
- 2 Clique no ícone de edição no canto superior direito para editar os campos de morada não partilhada do contacto.

- 3 Selecione o país aplicável para a morada a partir da lista de escolha País e preencha os campos de morada do contacto restantes do registo.

NOTA: O Oracle CRM On Demand ajusta os campos de morada de modo a seguirem as convenções de moradas do país. Para obter mais informações sobre como corresponder convenções de moradas, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas \(na página 1729\)](#).

- 4 Grave a morada do contacto.

A morada do contacto está listada na secção de informações relacionadas com moradas do registo, com a definição Principal selecionada.

Remover moradas de contas, contactos, concessionários ou parceiros

Para remover um registo de morada de contas, contactos, concessionários ou parceiros, efetue o seguinte procedimento.

Para remover uma morada de um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro

- 1 Na página Detalhes do registo, navegue para a secção Moradas se estiver configurada para o registo.
- 2 Na secção Moradas, clique em Remover no menu ao nível do registo de morada.
Se a morada for partilhada, o Oracle CRM On Demand remove a morada da página Detalhes do registo, ou seja, remove a associação entre a morada e o registo principal. No entanto, o registo de morada não é eliminado e continua a existir. Para obter informações sobre como eliminar uma morada partilhada, consulte [Eliminar moradas partilhadas \(na página 374\)](#).
Se a morada não for partilhada, o Oracle CRM On Demand elimina a morada da página Detalhes do registo.

Eliminar moradas partilhadas

Quando eliminar um registo de morada partilhada de nível superior, o Oracle CRM On Demand remove todos os campos com a normalização anulada dos registos associados de conta, contacto, concessionário ou parceiro.

NOTA: Se eliminar uma morada partilhada, será eliminada em todos os registos em que é partilhada, ou seja, registos de conta, contacto, concessionário e parceiro. No entanto, não é eliminada de qualquer registo de atividade de chamada associado. Por exemplo, se a morada partilhada estiver incluída como parte do contacto associado numa chamada do contacto, a eliminação da morada partilhada não remove a morada da chamada do contacto. No entanto, é removida do registo do contacto.

Exemplo da remoção de campos com a normalização anulada ao eliminar uma morada partilhada

Tenha em consideração o seguinte exemplo, em que a morada partilhada de nível superior é Rua da Liberdade, Amadora LX 2700, Portugal. Duas contas e oito contactos estão a utilizar esta morada partilhada. Uma conta tem a morada listada como morada para faturação, enquanto a outra conta tem a morada listada como morada para expedição. Cinco dos oito contactos têm esta morada como principal. Quando a morada partilhada é eliminada, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Elimina as associações a contas e contactos
- Limpa as informações da morada para faturação da conta onde estava listada como uma morada para faturação
- Limpa as informações da morada para expedição da conta onde estava listada como uma morada para expedição
- Limpa as informações da morada de contacto dos cinco contactos onde estava listada como uma morada principal

Considerações para restaurar uma morada partilhada eliminada

Se restaurar uma morada eliminada, tem de atualizar as definições de Faturação e Expedição, porque quando o Oracle CRM On Demand restaura o registo de morada, não restaura as definições de morada para os valores originais. Deve reajustar estes valores para evitar a criação de dados errados. Por exemplo, tenha em consideração o seguinte:

- A Morada partilhada 1 para Conta 1 está marcada como uma morada para faturação e o utilizador elimina a Morada partilhada 1.
O Oracle CRM On Demand limpa os campos de morada para faturação da Conta 1.
- Em seguida, o utilizador associa uma nova Morada partilhada 2 como morada para faturação.
O Oracle CRM On Demand preenche os campos de morada para faturação da Conta 1 com os campos da Morada partilhada 2.
- O utilizador restaura a Morada 1 da lista Itens eliminados.
O Oracle CRM On Demand restaura a Morada 1 para a lista Moradas e associa novamente esta morada partilhada à Conta 1 mas não restaura a definição Faturação original.
A Morada 2 e a Morada 1 são apresentadas na lista de moradas associadas à Conta 1. A Morada 2 permanece como morada para faturação com os campos com a normalização anulada adequados à conta, até que redefina manualmente a Faturação para a Morada 1.

NOTA: Não é possível ter mais do que uma morada para faturação ou expedição num registo de conta, concessionário ou parceiro, deste modo, é necessário reajustar as definições Faturação e Expedição nesta situação quando uma morada é restaurada. Isto também se aplica à definição Principal para moradas de contacto restauradas.

Para obter informações mais gerais sobre como eliminar e restaurar registos, consulte [Eliminar e restaurar registos \(na página 181\)](#).

Para eliminar uma morada partilhada

- 1 Navegue para a página Lista de moradas partilhadas.
- 2 No menu ao nível do registo da morada partilhada, clique em Eliminar.
- 3 Clique em OK na janela de confirmação.

Acerca da ligação de registos a moradas

Seguem-se alguns dos tipos de registo que pode ligar a moradas:

- Conta
- Contacto
- Concessionário
- Parceiro
- Objetos personalizados 1 a 15

É possível ligar os registos Conta, Contacto, Concessionário ou Parceiro para controlar os tipos de registos associados à morada. Também é possível ligar registos de morada partilhada a objetos personalizados. No entanto, não é possível ligar registos de morada não partilhada a objetos personalizados. Para mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#).

Visualizar registos de morada a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros

Para visualizar uma morada associada a contas, contactos, concessionários ou parceiros, ou seja, para os registos Morada da conta, Morada do contacto, Morada do concessionário ou Morada do parceiro, efetue o procedimento seguinte,

Para visualizar um registo de morada a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros

- 1 Na página Detalhes do registo, navegue para a secção Moradas se estiver configurada para o registo.
- 2 Para o registo Morada que pretende visualizar, clique em Visualizar a partir do menu de nível de registo na linha apropriada.

Aceder a um Mapa para Obter uma Morada

Pode aceder a um mapa para um registo de morada a partir das seguintes áreas:

- A partir de uma lista de moradas ou da secção de moradas de uma página Detalhe que contém uma secção de moradas.
- A partir dos seguintes campos, se os campos estiverem disponíveis na página Detalhe para o tipo de registo:
 - O campo Morada e o campo Morada da Conta no tipo de registo Oportunidade
 - O campo Morada nos tipos de registo Objeto Customizado
- A partir de um campo concatenado que contém pelo menos um campo Morada.
- A partir de quaisquer listas ou secções de Informações Relacionadas com campos Morada.

Antes de começar: Para aceder à página Mapas, tem de ter o privilégio Integração de Mapas na função de utilizador.

Para aceder a um mapa para obter uma morada

- 1 Navegue para uma das seguintes:
 - A secção de moradas, por exemplo, a secção de moradas de Faturação, Expedição ou Principal na página Detalhe para os seguintes tipos de registo: Morada, Conta, Contacto, Concessionário, Parceiro, Perfil do Corretor, Pista, Utilizador ou Agregado Familiar
 - A página Detalhe para o tipo de registo Oportunidade ou um tipo de registo Objeto Customizado
 - A secção Itens Relacionados de Moradas na página Detalhe para os tipos de registo Conta, Contacto, Concessionário ou Parceiro
 - Um campo concatenado com pelo menos um campo Morada, por exemplo, um campo concatenado numa página Detalhe da conta com base nos seguintes campos: Nome da Conta, Tipo de Conta, Morada de Faturação 1 e País de Expedição onde a Morada de Faturação 1 e País de Expedição são campos Morada dos campos Morada de Faturação e Expedição.
 - Uma lista ou secção de Informações Relacionadas com um campo Morada
- 2 Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para obter uma secção de moradas numa página Detalhe, clique no ícone do mapa na secção de moradas.

NOTA: O ícone do mapa também está disponível nas secções de moradas para Faturação e Expedição no perfil da empresa. O administrador da empresa mantém o perfil da empresa.
 - Para uma morada de um registo de oportunidade ou de objeto customizado, clique no ícone de mapa no campo Morada ou no campo Morada da Conta.
 - Para obter uma lista de moradas na secção Itens Relacionados de Moradas, clique em Mapa a partir da lista pendente à esquerda da morada.

NOTA: A ligação Mapa não está disponível nas páginas Lista de Moradas.
 - Para um campo concatenado, clique no ícone de Mapa à direita do campo.

Se o campo concatenado contiver campos de morada de mais de uma morada, depois de clicar no ícone de Mapa, o Oracle CRM On Demand apresentará uma janela sobreposta onde pode clicar no ícone de Mapa para a morada específica.
 - Para uma lista ou secção de Informações Relacionadas com um campo Morada, clique no ícone de Mapa à direita do campo.

O Oracle CRM On Demand abre um mapa para a morada se a funcionalidade de mapeamento conseguir resolver a localização da morada a partir das informações da morada, da seguinte forma:

- Se o registo de morada contiver uma latitude e longitude mas nenhuma outra informação da morada, o Oracle CRM On Demand abre o mapa com um pino na localização para a latitude e longitude e apresenta a latitude e longitude quando passar o ponteiro sobre o pino.
- Se o registo de morada contiver a latitude e longitude juntamente com outras informações da morada, o Oracle CRM On Demand abre o mapa com um pino na localização para a latitude e longitude e apresenta as informações da morada quando passar o ponteiro sobre o pino.
- Se o registo de morada contiver informações da morada mas sem a latitude nem a longitude, o Oracle CRM On Demand abre o mapa com um pino na localização da morada e apresenta a morada quando passar o ponteiro sobre o pino. Se a funcionalidade de mapeamento não conseguir determinar uma localização a partir das informações de morada disponíveis, é pedido ao utilizador que escolha uma morada a partir de uma lista de moradas sugeridas que são determinadas a partir das informações de morada disponíveis.
- Se o registo de morada não contiver informações de morada nem informações de latitude e longitude, o Oracle CRM On Demand abre um mapa da América do Norte.

NOTA: As secções de moradas no perfil do corretor e nos registos de pista não contêm campos para incluir informações de latitude e longitude. Consequentemente, ao clicar no ícone Mapa na secção de moradas para um perfil do corretor ou registo de pista, o utilizador será sempre redirecionado para a página Mapas onde a funcionalidade de mapeamento inicia uma pesquisa para a morada concatenada.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Moradas](#)
- [Trabalhar com a Página principal de moradas \(na página 365\)](#)
- [Correspondências \(na página 388\)](#)

Campos de morada

Utilize a página Editar morada para adicionar uma morada ou atualizar detalhes de uma morada existente. A página Editar morada mostra todos os campos que estão disponíveis para uma morada.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações da morada chave	
Nome da morada	O nome do registo de morada. Este campo tem um limite de 50 caracteres. Tem de ser exclusivo e é obrigatório por predefinição.
Data de validação	(Opcional) A data em que as informações da morada foram validadas por uma origem externa. Utilize o seletor de datas para especificar ou atualizar esta data. Esta data só é relevante se a validação da morada estiver a ser utilizada, caso contrário, é ignorada.

Campo	Descrição
Tipo de morada	Este campo de lista de escolha especifica o tipo de morada. Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica. (Obrigatório.) NOTA: Este campo de lista de escolha não está disponível quando cria um novo registo de morada utilizando a página Editar morada. Só está disponível quando edita um registo de morada gravado. Para obter mais informações, consulte Criar novas moradas não partilhadas nos registos de conta, contacto, concessionário ou parceiro (consultar Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro na página 373) e Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel. (na página 1275).
Informações de moradas	
País	O país ou território utilizado no registo de morada. Utilize a lista pendente para seleccionar um país ou território para a morada. NOTA: Os campos Informações de moradas correspondem aos requisitos de moradas específicos do país. Por exemplo, os campos de morada para os Estados Unidos utilizam códigos ZIP, enquanto os campos de morada para muitos outros países utilizam códigos postais. Os seguintes campos Informações de moradas (Morada1 e Morada2) são apresentados se o campo País não estiver seleccionado. Para obter mais informações sobre requisitos de moradas, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729).
Address1	Linha 1 da morada. Normalmente, este campo contém a morada, por exemplo, Rua da Restauração. Tem um limite de 200 caracteres. Foi convertido para a convenção de numeração de ruas do país seleccionado (por exemplo, número e rua para o Canadá ou E.U.A.). A conversão é baseada no campo País.
Address2	Linha 2 da morada. Este campo processa todos os detalhes adicionais da morada. Tem um limite de 100 caracteres.
Morada3	Linha 3 da morada. Este campo processa todos os detalhes adicionais da morada. Tem um limite de 100 caracteres. NOTA: Este campo não está presente na disposição predefinida da página Editar morada ou Detalhes, se um país não estiver seleccionado.
Localidade	A localidade no registo de morada.
Concelho	O concelho ou território no registo de morada, por exemplo, Leiria. NOTA: O Oracle CRM On Demand altera este campo para Estado, se o país seleccionado utilizar Estados (por exemplo, Índia ou E.U.A.).
Código postal	O código postal, por exemplo, M1C 3J6, ou o código ZIP para as moradas dos E.U.A., por exemplo, 19050.
Descrição	Este campo tem um limite de 100 caracteres.

Campo	Descrição
Comentários	Este campo tem um limite de 1999 caracteres. NOTA: Por predefinição, este campo não é apresentado. O administrador da empresa tem de configurá-lo.
Estado da validação	Indica se a morada foi ou não validada e é calculado com base no campo Data de validação. NOTA: Por predefinição, este campo não é apresentado. O administrador da empresa tem de configurá-lo.
NOTA: Os seguintes campos utilizados para a funcionalidade de codificação geográfica também estão disponíveis através de serviços da Web. Estes campos de codificação geográfica não aparecem por predefinição. O administrador da empresa deve configurá-los. Estes campos são só de leitura. Para obter informações detalhadas sobre como utilizar estes campos, consulte Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas (na página 381) .	
Estado do Código Geográfico	O estado do processo de codificação geográfica para o registo de morada. Para novos registos de uma morada, o Oracle CRM On Demand define o campo com um valor nulo. Se uma codificação geográfica tiver êxito para uma morada, o Oracle CRM On Demand define o campo como Sucesso. Se a codificação geográfica falhar para uma morada, o Oracle CRM On Demand define o campo como Falha. Se editar uma morada, o Oracle CRM On Demand redefine o campo com um valor nulo.
Código de Correspondência do Código Geográfico	A precisão ou qualidade do processo de codificação geográfica conforme indicado por um número de código correspondente. Para determinado código de correspondência, se forem devolvidas várias correspondências de latitude e longitude, o Oracle CRM On Demand utiliza a primeira correspondência de latitude e longitude devolvida pelo Oracle Spatial.
Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Uma cadeia de 17 caracteres que especifica a qualidade da correspondência dos atributos da morada introduzidos durante a operação de codificação geográfica para derivar a latitude e longitude associadas à morada.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre moradas partilhadas:

- [Moradas](#)
- [Trabalhar com a Página principal de moradas \(na página 365\)](#)
- [Gerir moradas \(na página 367\)](#)
- [Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada \(na página 379\)](#)
- [Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas \(na página 381\)](#)

Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada

O Oracle CRM On Demand fornece os campos de código geográfico seguintes para o tipo de registo Morada. Estes campos não estão disponíveis por predefinição.

- Latitude
- Longitude

O administrador da empresa tem de adicionar estes campos à disposição da página Morada se necessitar dos mesmos. Para obter informações sobre como adicionar campos a disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

Os campos de código geográfico são geralmente utilizados para localizar as coordenadas geográficas comumente conhecidas por latitude e longitude dos valores da morada, como a morada e o código postal. Estes campos de código geográfico são utilizados para ajudar na funcionalidade com base na localização e mapas nas aplicações cliente do Oracle CRM On Demand, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ou para identificar uma localização numa aplicação de mapas, como o Google Maps. Se os utilizadores não preencherem estes campos, estão limitados a utilizar a funcionalidade de mapas padrão nas aplicações cliente utilizando os valores de morada disponíveis.

A latitude e a longitude são normalmente representadas utilizando a notação de grau, minuto e segundo como, por exemplo, 59°20'30"N. No entanto, no Oracle CRM On Demand, são representadas e armazenadas como dados decimais com sinais de mais ou menos, da seguinte forma:

- Para a latitude, pode introduzir quaisquer valores no intervalo entre -90.0000000 e +90.0000000, com um máximo de 7 dígitos após o ponto decimal. Se o número de dígitos após o ponto decimal exceder 7, o Oracle CRM On Demand arredonda o valor. Por exemplo, o Oracle CRM On Demand arredonda por excesso um valor de latitude de 89.12345678 para 89.1234568.
- Para a longitude, pode introduzir quaisquer valores no intervalo entre -180.0000000 e +180.0000000, com um máximo de 7 dígitos após o ponto decimal. Se o número de dígitos após o ponto decimal exceder 7, o Oracle CRM On Demand arredonda os valores. Por exemplo, o Oracle CRM On Demand arredonda por defeito um valor de longitude de 179.12345674 para 179.1234567.

Além disso, o Oracle CRM On Demand suporta o formato decimal genérico para a latitude e a longitude, isto é, o Oracle CRM On Demand suporta numerais com um ponto final (.) como separador decimal. Algumas definições locais utilizam uma vírgula (,) como separador decimal, no entanto, tem de introduzir os dados decimais utilizando um ponto final (.) como separador decimal para estas definições locais. O Oracle CRM On Demand apresenta o número decimal como é armazenado na respetiva base de dados e não executa qualquer formatação local desde dados decimais.

Para adicionar os valores da latitude e longitude no Oracle CRM On Demand, tem de converter a representação grau-minuto-segundo da latitude e longitude para representação decimal, da seguinte forma:

$$\text{Graus decimais} = \text{Graus} + \text{Minutos}/60 + \text{Segundos}/3600$$

O valor da latitude ou da longitude tem de ter um sinal de mais ou de menos porque são permitidos valores negativos. Um valor positivo da latitude é a norte (N) do Equador, enquanto um valor negativo da latitude é a sul (S) do Equador. Um valor positivo da longitude é a este (E) do Meridiano de referência, enquanto um valor negativo da longitude é a oeste (W) do Meridiano de referência. Por exemplo, a tabela seguinte mostra exemplos de valores para os campos Latitude e Longitude no Oracle CRM On Demand para várias localidades.

Localidade	Latitude	Valor da latitude no Oracle CRM On Demand	Longitude	Valor da longitude no Oracle CRM On Demand
Estocolmo, Suécia	59°20'N	59.3333333	18°04'E	18.0666667
Darwin, Austrália	12°27'S	-12.4500000	130°50'E	130.8333333

NOTA: O Oracle CRM On Demand não executa a conversão da latitude e longitude para a representação necessária no Oracle CRM On Demand. Os campos Latitude e Longitude armazenam apenas os códigos geográficos associados a uma morada. Normalmente, as aplicações cliente do Oracle CRM On Demand, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales executam o processamento e a conversão posteriores dos dados de código geográfico. No entanto, o Oracle CRM On Demand pode utilizar as informações no registo da

morada para encontrar automaticamente os valores correspondentes da latitude e da longitude relativamente à morada, utilizando o Oracle Spatial e preencher os campos Latitude e Longitude. Para mais informações, consulte [Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas \(na página 381\)](#).

Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas

Se a caixa de seleção Ativar Codificador Geográfico estiver selecionada na página Perfil da Empresa, o Oracle CRM On Demand utiliza as informações num registo de morada para encontrar os valores da latitude e longitude correspondentes para a morada utilizando o Oracle Spatial e se tiver êxito, os campos da latitude e longitude são preenchidos automaticamente nos registos da morada com estes valores. Este processo de encontrar e preencher automaticamente a latitude e longitude a partir das informações de morada é conhecido como *codificação geográfica*. O Oracle CRM On Demand utiliza o Oracle Spatial para encontrar de modo assíncrono os códigos geográficos correspondentes. O Oracle CRM On Demand ignora a codificação geográfica de quaisquer registos que contenham valores pré-existentes nos campos da latitude ou longitude.

O Oracle CRM On Demand volta a efetuar a codificação geográfica dos campos latitude e longitude quando:

- Os campos latitude e longitude são limpos
- Os campos da morada são editados

Acerca de Codificação Geográfica de Campos nos Registos de Morada

Os registos de morada contêm três campos relacionados com a codificação geográfica:

- **Estado do Código Geográfico.** O estado do processo de codificação geográfica para o registo de morada:
 - **Valor nulo.** A morada não está codificada geograficamente.
 - **Sucesso.** A morada foi codificada geograficamente com êxito.
 - **Falha.** Falha na codificação geográfica da morada.
Uma falha na codificação geográfica ocorre normalmente devido a dados de morada incorretos, à indisponibilidade de um código geográfico para a morada ou se a correspondência da morada for demasiado genérica.
- **Código de Correspondência do Código Geográfico.** A precisão com que a latitude e a longitude correspondem à morada fornecida conforme indicado por um valor inteiro:

Código de Correspondência do Código Geográfico	Descrição
0	Nenhuma correspondência de codificação geográfica para a morada.
1	Correspondência de codificação geográfica exata para a morada.
2	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para o tipo de rua ou com a parte do sufixo ou prefixo da morada.
3	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para a parte do número da porta da morada.
4	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para a morada.

Código de Correspondência do Código Geográfico	Descrição
10	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para o código postal.
11	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para o nome da localidade.
12	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para o código postal e localidade.

O Oracle CRM On Demand Customer Care configura um nível aceitável para o Código de Correspondência do Código Geográfico para a sua empresa. O Oracle CRM On Demand grava os campos da latitude e longitude devolvidos no processo de codificação geográfica num registo de morada apenas quando o código de correspondência é inferior ou igual ao nível definido pelo Oracle CRM On Demand Customer Care. Este valor é normalmente definido como 3 por predefinição.

Se o Oracle CRM On Demand não encontrar quaisquer correspondências no processo de codificação geográfica, define o Código de Correspondência do Código Geográfico como 0 e não preenche automaticamente a latitude e longitude numa morada.

■ Vetor de Correspondência do Código Geográfico. Uma cadeia de 17 caracteres que fornece um resumo detalhado de quais as partes de uma morada que contribuíram para a precisão ou imprecisão da latitude e longitude devolvidas para a morada introduzida. Um ponto de interrogação indica uma posição do campo não utilizada. O Oracle CRM On Demand define o campo Vetor de Correspondência do Código Geográfico para quaisquer moradas que não sejam codificadas geograficamente para uma série de pontos de interrogação: ??????????????????. Cada posição contém um valor entre 0 e 4.

A tabela seguinte lista as posições no âmbito da cadeia de caracteres e o atributo da morada correspondente a cada posição. Os atributos da morada não são campos da morada no Oracle CRM On Demand, mas são uma representação conceptual de várias partes da morada que constituem uma morada, como um número de porta ou prefixo de rua, etc.

Posição no Âmbito do Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Atributo da Morada
0 a 4	Não utilizado
5	Morada - Número da Porta
6	Morada - Prefixo de Rua
7	Morada - Nome Base da Rua
8	Morada - Sufixo de Rua
9	Morada - Tipo de Rua
10	Não utilizado

Posição no Âmbito do Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Atributo da Morada
11	Localidade
12 a 13	Não utilizado
14	Estado
15	País
16	Código Postal
17	Não utilizado

NOTA: O Oracle Spatial deriva os atributos Morada, tais como Número da Porta ou Prefixo de Rua, etc., ao analisar as informações da morada contidas nos campos Morada1, Morada2 e Morada3 num registo de morada do Oracle CRM On Demand. O modo como o Oracle Spatial deriva estes atributos varia consoante do país.

O valor numérico para o qual o Oracle CRM On Demand define a posição na cadeia de caracteres Vetor de Correspondência do Código Geográfico pode variar entre 0 e 4 da seguinte forma:

Valor Posicional do Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Descrição
0 ou 1	O Oracle CRM On Demand encontrou uma correspondência exata para o atributo da morada durante a codificação geográfica.
2 ou 3	O atributo da morada não é nulo, no entanto, o Oracle CRM On Demand não encontrou uma correspondência para o atributo durante a codificação geográfica.
4	O atributo da morada é nulo, mas o Oracle Spatial conseguiu encontrar uma correspondência aproximada, com base na aproximação.

Para mais informações sobre estes campos de codificação geográfica e outros campos de morada, consulte [Campos de Morada \(na página 377\)](#).

Exemplo de Codificação Geográfica

O seguinte exemplo mostra o modo como pode utilizar e interpretar os campos de codificação geográfica, quando o Oracle CRM On Demand codifica geograficamente uma morada. Considere uma morada com os seguintes valores de campo:

Campo de Morada no Oracle CRM On Demand	Valor
Nome da morada	Ji Yang
País	EUA
Número/Rua	1 Oracle Dr
Morada 2	Nashua
Morada 3	Não Definida
Localidade	Nashua
Concelho	Não definido
Estado	NH
Código postal	03062

Quando o Oracle CRM On Demand codifica geograficamente esta morada, o Oracle Spatial decompõe a morada e define os valores do atributo da morada da seguinte forma:

Atributos de Morada no Oracle Spatial	Valor
Nome (a partir da Morada)	Ji Yang
Número da Porta (a partir da Morada)	1
Nome da Rua a partir do campo Rua	Oracle Dr
Localidade	Nashua
Estado	NH
País	E.U.A.
Código Postal	03062

O Oracle Spatial tenta encontrar uma correspondência com base nestes atributos de morada, pesquisando independentemente em atributos individuais e, em seguida, utilizando uma combinação dos atributos de morada para encontrar a melhor aproximação para a latitude e longitude.

Após codificar geograficamente com êxito, o Oracle CRM On Demand define os campos da seguinte forma:

Campo de Morada do Oracle CRM On Demand	Valor	Comentário
Estado da Codificação Geográfica	Sucesso	A codificação geográfica teve êxito.
Código de Correspondência da Codificação Geográfica	1	O Oracle Spatial encontrou uma correspondência exata.
Longitude	-71.46006	Nenhum
Latitude	42.71004	Nenhum
Vetor de Correspondência da Codificação Geográfica	??030402010??000?	O Vetor de Correspondência da Codificação Geográfica para este exemplo. O vetor é definido independentemente da codificação geográfica ter êxito ou não. Mesmo para um código de correspondência baixa de 4, em que nenhuma latitude e longitude é definida, o vetor é definido mesmo assim e detalha os atributos que contribuíram para a falha.

Pode interpretar o valor do vetor de ??030402010??000? conforme mostrado na seguinte tabela:

Posição do Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Valor	Atributo da Morada	Interpretação do Valor do Vetor de Correspondência
1	?	Nenhum	Não utilizado
2	?	Nenhum	Não utilizado
3	0	Nenhum	Não utilizado
4	3	Nenhum	Não utilizado
5	0	Número da Porta	Correspondência exata encontrada para este atributo.
6	4	Prefixo de Rua	O valor do atributo da morada é nulo, mas uma correspondência aproximada foi encontrada com base na aproximação.
7	0	Nome Base da Rua.	Correspondência exata encontrada para este atributo.

Posição do Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Valor	Atributo da Morada	Interpretação do Valor do Vetor de Correspondência
8	2	Sufixo de Rua	Este atributo de morada tem um valor, mas não foi encontrada uma correspondência para o valor.
9	0	Tipo de Rua	Correspondência exata encontrada para este atributo.
10	1	Nenhum	Não utilizado
11	0	Localidade	Correspondência exata encontrada para este atributo.
12	?	Nenhum	Não utilizado
13	?	Nenhum	Não utilizado
14	0	Estado	Correspondência exata encontrada para este atributo.
15	0	País	Correspondência exata encontrada para este atributo.
16	0	Código postal	Correspondência exata encontrada para este atributo.
17	?	Nenhum	Não utilizado

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre moradas:

- [Moradas](#)
- [Trabalhar com a Página principal de moradas \(na página 365\)](#)
- [Gerir moradas \(na página 367\)](#)
- [Campos de morada \(na página 377\)](#)
- [Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada \(na página 379\)](#)

Ativos

Utilize a página Ativo para criar e atualizar ativos, e para criar listas de ativos. Um *ativo* é um registo de um produto que foi vendido a um cliente ou uma empresa.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a sua função não incluir o controlo de informações de ativos, é possível que o separador Ativo seja excluído da configuração.

Trabalhar com a Página Principal do Ativo

A partir da Página Principal do Ativo, pode criar listas de ativos e registos de ativos.

NOTA: O administrador do utilizador pode customizar a disposição da Página Principal do Ativo. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um Ativo

Pode criar um ativo clicando em Novo na secção Ativos Recentemente Modificados. Para informações acerca de campos em registos de ativos, consulte [Controlar Ativos \(na página 295\)](#). Para informações gerais sobre como criar registos, consulte [Criar Registos \(na página 55\)](#).

Trabalhar com Listas de Ativos

A secção Listas de Ativos mostra um número de listas filtradas. Oracle CRM On Demand dispõe de um conjunto de listas standard. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas standard de ativos. As listas incluem os registos de ativos criados nas seguintes áreas de Oracle CRM On Demand:

- As páginas de Ativos
- As páginas Veículo e Portfólio
- A secção de informações relacionadas com Ativos nas páginas Detalhes para registos de conta, contacto e objetos customizados

Lista de Ativos	Filtros
Todos os Ativos	Todos os ativos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do ativo.
Ativos Recentemente Modificados	Todos os ativos para os quais tem visibilidade, ordenados pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas.

Visualizar Ativos Recentemente Modificados

A secção Ativos Recentemente Modificados mostra os títulos de registos de ativos modificados mais recentemente.

NOTA: Se um número de série for introduzido como um registo de ativo, o número de série é utilizado como título do ativo. De outra forma, é utilizado o nome do produto. Na secção Ativos Recentemente Modificados da Página Principal do Ativo, e noutras páginas em que o título do ativo seja apresentado, pode definir o nível de detalhe a partir do título do ativo para abrir o registo deste.

Acrescentar Secções à sua Página Principal do Ativo

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções adicionais à Página Principal do Ativo, consoante as secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentar na Página Principal do Ativo.

Para acrescentar secções à sua Página Principal do Ativo

- 1 Na Página Principal do Ativo, clique em Editar Disposição.
- 2 Na página Disposição da Página Principal do Ativo, clique nas setas para acrescentar ou retirar secções e organizar as secções na página.

- 3 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Controlar Ativos \(na página 295\)](#)

Gerir Ativos

Para obter os procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

Para obter informações sobre como controlar ativos e sobre campos nos registos do ativo, consulte o seguinte tópico:

- [Controlar Ativos \(na página 295\)](#)

Correspondências

Utilize a página Mapas no Oracle CRM On Demand para encontrar moradas num mapa ou para obter indicações de percurso automóvel para uma morada. Para utilizar a página Correspondências, deve ter o privilégio Integração de Correspondências na função do utilizador. Além disso, o administrador deve disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador. Se o separador Correspondências não existir nos separadores na parte superior das páginas em Oracle CRM On Demand depois de o administrador disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador, poderá adicionar o separador Correspondências à disposição do separador. Para obter informações sobre a adição de separadores à disposição do separador, consulte [Apresentar os Separadores \(na página 805\)](#).

NOTA: Para ativar o privilégio Integração de Correspondências e tornar o separador Correspondências disponível para a função, o administrador deve ter o privilégio Gerir Integração de Correspondências na função do utilizador. Se o administrador não tiver o privilégio Gerir Integração de Mapas na função, deverá contactar o Oracle CRM On Demand Customer Care e pedir para ter o privilégio ativado.

Pode efetuar os seguintes procedimentos nas páginas Mapas:

- Localizar uma morada num mapa.
- Executar uma pesquisa por proximidade para encontrar moradas nos registos do Oracle CRM On Demand que estão localizadas no seguinte:
 - Raio especificado da localização atual do utilizador
 - Raio especificado de outra localização
- Obter indicações de percurso automóvel para moradas num mapa.

NOTA: Com exceção da Índia e Singapura, a funcionalidade Mapa fornece moradas no idioma predominante do país ou jurisdição contida na morada. Por exemplo, para as moradas no Catar, as moradas são fornecidas em Árabe e para as moradas na Rússia, as moradas são fornecidas em Russo, etc. Para as moradas na Índia e Singapura, a funcionalidade Mapa fornece as moradas em Inglês. Para o Canadá, a funcionalidade Mapa fornece as moradas em Inglês exceto para o Quebec, onde as moradas são fornecidas em Francês.

Quando executar uma pesquisa por proximidade, pode restringir a pesquisa a uma lista predefinida de registos. Por exemplo, pode criar uma lista de contactos que têm o tipo de contacto Parceiro e, sem seguida, executar uma pesquisa por proximidade nessa lista para localizar os contactos do parceiro que estão localizados a não mais de 10 milhas (16 quilómetros) da localização atual ou de uma localização em que planeia estar amanhã.

A tabela seguinte mostra os pinos que aparecem na correspondência.

Pino	Objetivo
	Indica a localização atual, se a função de correspondências puder determinar a localização
	Indica a localização de uma morada que foi localizada numa pesquisa por proximidade
	Indica o centro de uma pesquisa por proximidade

Se a localização atual puder ser determinada, um pino indicará a localização na correspondência que aparece quando abrir a página Correspondências. Se a localização atual não puder ser determinada, é mostrado um mapa da América do Norte. A funcionalidade de correspondências determina a localização atual da seguinte forma:

- Se o computador que está a utilizar receber informações do sistema de posicionamento global (GPS), a funcionalidade de correspondências utilizará as informações do GPS para determinar a localização atual.
- Se o computador não receber informações do GPS, a funcionalidade de correspondências utilizará as interfaces de programação da aplicação (API) do navegador para determinar a localização atual. As APIs utilizam o endereço IP do computador para determinar a localização atual. Se o computador indicar um servidor proxy, a localização do servidor proxy é mostrada na localização atual.

NOTA: Se pretender que a localização atual seja determinada, deverá permitir que o navegador aceda às informações da localização atual. Dependendo do navegador que utiliza e das definições de privacidade que seleciona no navegador, deverá ser-lhe solicitado para permitir que o navegador aceda às informações da localização atual. Se não concordar, será mostrada a correspondência predefinida da América do Norte, em vez da localização atual.

Além disso, a seguinte tabela mostra os ícones de alvos disponíveis num mapa.

Ícone	Objetivo
	Este ícone é apresentado quando a página não está centrada na localização atual do utilizador. Ao passar o ponteiro sobre este ícone é apresentado o texto <i>Mostrar A Minha Localização</i> .
	Este ícone é apresentado apenas quando a página está centrada na localização atual do utilizador. Ao passar o ponteiro sobre este ícone é apresentado o texto <i>A Minha Localização</i> . Ao clicar neste ícone ajusta a ampliação do mapa para centrar o pino da localização no mapa.

Se vários registos forem traçados ou afixados na mesma latitude e longitude, o Oracle CRM On Demand apresenta um único pino para todos estes registos. Ao clicar no pino é apresentada uma lista de todos os nomes de registos subjacentes e respetivas moradas associadas. Pode selecionar qualquer registo a partir desta lista para acrescentar a morada às direções ou para definir a morada como um centro de proximidade. Para mais informações sobre a obtenção de informações de direção, consulte [Obter Indicações de Percurso Automóvel \(na página 393\)](#) e para mais informações sobre pesquisas por proximidade, consulte [Efetuar Pesquisas por Proximidade \(consultar Efetuar Procuras por Proximidade na página 391\)](#).

Para obter informações sobre a cobertura de dados fornecida pela funcionalidade de mapeamento e codificação geográfica do Oracle CRM On Demand, consulte [Mapeamento e Codificação Geográfica da Cobertura de Dados \(na página 396\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Localizar Moradas nas Correspondências \(na página 390\)](#)
- [Efetuar Procuras por Proximidade \(na página 391\)](#)
- [Obter Indicações de Percurso Automóvel \(na página 393\)](#)
- [Aceder a um Mapa para Obter uma Morada \(na página 376\)](#)

Localizar Moradas nas Correspondências

Este tópico descreve como localizar moradas na página Correspondências em Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se a localização atual puder ser determinada, um pino indicará a localização na correspondência que aparece quando abrir a página Correspondências. Se a localização atual não puder ser determinada, é mostrado um mapa da América do Norte.

Antes de começar. Para utilizar a página Correspondências, deve ter o privilégio Integração de Correspondências na função do utilizador. Além disso, o administrador deve disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador. Se o separador Correspondências não existir nos separadores na parte superior das páginas em Oracle CRM On Demand depois de o administrador disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador, poderá adicionar o separador Correspondências à disposição do separador. Para obter informações sobre a adição de separadores à disposição do separador, consulte [Apresentar os Separadores \(na página 805\)](#).

Para localizar uma morada numa correspondência

- 1 Clique no separador Correspondências.
- 2 Na página Correspondências, painel de pesquisa, introduza a morada que pretende localizar.
Deve utilizar vírgulas para separar os elementos da morada e deve introduzir o nome ou código do país como o último elemento na morada. O formato da morada pode variar consoante o país. As pesquisas não são sensíveis a maiúsculas/minúsculas. A seguir são apresentados alguns exemplos de como pode introduzir uma morada:
 - 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, InTambém pode introduzir o nome de uma cidade e de um país. Neste caso, a funcionalidade Mapas devolve a morada predefinida para essa localidade e país. Em caso de várias correspondências, a pesquisa apresenta as moradas correspondentes disponíveis que encontrar e pede que selecione uma das moradas. Por exemplo, se introduzir a cadeia *Toronto, Canada* em inglês, a pesquisa devolve duas moradas. Uma é a morada predefinida de Toronto na Ilha do Príncipe Eduardo, a outra é a morada predefinida de Toronto em Ontário, ambos no Canadá. O Oracle Maps fornece as moradas.
- 3 Clique no ícone de lupa.
Na correspondência, um pino indica a localização da morada. Se for encontrada mais do que uma correspondência nos critérios de pesquisa, as correspondências serão mostradas numa lista e poderá seleccionar a correspondência correta. Inicialmente são listadas até 10 correspondências. Se forem encontradas mais do que 10 correspondências, poderá deslocar-se para ver as correspondências adicionais.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Correspondências \(na página 388\)](#)
- [Efetuar Procuras por Proximidade \(na página 391\)](#)
- [Obter Indicações de Percurso Automóvel \(na página 393\)](#)

Efetuar Procuras por Proximidade

Numa pesquisa por proximidade, Oracle CRM On Demand seleciona as moradas que estão armazenadas nos registos de um determinado tipo de registo para determinar se as moradas se encontram no raio que especifica na pesquisa. Se Oracle CRM On Demand localizar uma morada que se encontra no raio da pesquisa, é colocado um pino na correspondência para indicar a localização da morada. Pode ver o nome e a morada do registo que está associado a um pino quando coloca o ponteiro sobre o pino.

As pesquisas por proximidade são baseadas nas informações nos campos Latitude e Longitude nas moradas que são pesquisadas. No entanto, deve garantir que estes campos estão preenchidos corretamente nas moradas relevantes se pretender que as moradas sejam localizadas por um pesquisa por proximidade. Para obter mais informações sobre os campos Latitude e Longitude, consulte [Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada](#) na página 379).

A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam pesquisas por proximidade e mostra o tipo de morada que é selecionada em cada tipo de registo quando executa uma pesquisa por proximidade.

Tipo de registo suportado	Morada Selecionada nas Pesquisas por Proximidade
Conta	A morada para expedição ou faturação da conta
Atividade	A morada no campo Morada da atividade, por exemplo, a morada numa chamada do contacto.
Contacto	A morada principal da conta

NOTA: Se a localização atual puder ser determinada, um pino indicará a localização na correspondência que aparece quando abrir a página Correspondências. Se a localização atual não puder ser determinada, é mostrado um mapa da América do Norte.

Depois de executar um pesquisa por proximidade num tipo de registo suportado, pode navegar até à página Detalhe do registo ou apenas pré-visualizar a página Detalhe do registo, consoante o valor da definição em Gravar modo de pré-visualização. Esta definição é normalmente configurada para a sua empresa no perfil de empresa pelo seu administrador, no entanto, pode substituir a definição da empresa no seu perfil pessoal em A Minha Configuração.

NOTA: A funcionalidade de pré-visualização do registo não está disponível quando estiver a aceder ao Oracle CRM On Demand através de um dispositivo com o programa sistema operativo iOS.

Antes de começar. Para utilizar a página Correspondências, deve ter o privilégio Integração de Correspondências na função do utilizador. Além disso, o administrador deve disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador. Se o separador Correspondências não existir nos separadores na parte superior das páginas em Oracle CRM On Demand depois de o administrador disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador, poderá adicionar o separador Correspondências à disposição do separador. Para obter informações sobre a adição de separadores à disposição do separador, consulte [Apresentar os Separadores \(na página 805\)](#).

O procedimento seguinte descreve como executar uma pesquisa por proximidade para localizar contas ou contactos que estão localizados num raio especificado da localização atual.

NOTA: Uma pesquisa por proximidade permite regressar à localização dos primeiros 500 registos que se encontram no raio especificado.

Para executar uma pesquisa por proximidade num raio especificado da localização atual.

- 1 Clique no separador Correspondências.

- 2 Na página Mapas, no painel de pesquisa, clique nas setas duplas para mostrar os campos de critérios de pesquisa no separador Perto de Mim.
- 3 No separador Perto de Mim do painel de pesquisa, introduza os critérios para efetuar a pesquisa e, em seguida, clique no ícone da lupa.

NOTA: Pode localizar informações sobre os campos de critérios de pesquisa na tabela no fim deste tópico.

Os pinos aparecem na correspondência para indicar as localizações das moradas que estão localizadas no raio especificado.

- 4 Para ver o nome e a morada do registo que está associado a um pino no painel de correspondência, coloque o ponteiro sobre o pino.
- 5 Para limpar os resultados da pesquisa por proximidade traçados como pinos no mapa, clique em Limpar Resultados na parte inferior do separador Perto de Mim.

O procedimento seguinte descreve como executar uma pesquisa por proximidade num raio especificado de uma localização que seleciona.

NOTA: Se pretender utilizar uma morada específica como o centro da pesquisa por proximidade e se essa morada já não estiver indicada por um pino na correspondência, pesquise a morada antes de executar a pesquisa por proximidade. Para obter mais informações, consulte [Localizar Moradas nas Correspondências \(na página 390\)](#).

Para executar uma pesquisa por proximidade num raio especificado de uma localização que seleciona

- 1 Na página Correspondências, na correspondência, defina o centro da pesquisa por proximidade. Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - No mapa, clique num pino que indique a morada que pretende utilizar como o centro da pesquisa por proximidade e, em seguida, clique em Definir como Centro de Proximidade.
 - No mapa, clique com o botão direito do rato em qualquer localização que pretenda utilizar como o centro da pesquisa por proximidade e, em seguida, clique em Definir como Centro de Proximidade.

NOTA: Se a morada que pretende utilizar como o centro da pesquisa por proximidade já não for mostrada na correspondência, pesquise-a, conforme descrito em [Localizar Moradas nas Correspondências \(na página 390\)](#).

O centro que define para efetuar a pesquisa por proximidade é indicado por um pino.

- 2 No painel de pesquisa, se os campos de critérios de pesquisa no separador Perto de Mim não estiverem visíveis, clique nas setas duplas para mostrar os campos.
- 3 No separador Perto de Mim do painel de pesquisa, introduza os critérios para efetuar a pesquisa e, em seguida, clique no ícone da lupa.
Os pinos aparecem na correspondência para indicar as localizações das moradas que estão localizadas no raio especificado.
- 4 Para ver o nome e a morada do registo que está associado a um pino no painel de correspondência, coloque o ponteiro sobre o pino.
- 5 Para limpar os resultados da pesquisa por proximidade traçados como pinos no mapa, clique em Limpar Resultados na parte inferior do separador Perto de Mim.

A tabela seguinte descreve os campos de critérios de uma pesquisa por proximidade.

Campo de Critérios de Procura	Descrição
Selecionar Tipo de Registo	Selecione o tipo de registo que pretende pesquisar, tal como Conta, Atividade ou Contacto. Este campo é obrigatório para efetuar uma pesquisa por proximidade.

Campo de Critérios de Procura	Descrição
Tipo de morada	A lista de escolha apenas se aplica a uma pesquisa por proximidade da conta e pode ter os seguintes valores: ■ Morada para expedição. A pesquisa por proximidade da conta é limitada à morada para expedição. ■ Morada para faturação. A pesquisa por proximidade da conta é limitada à morada para faturação. Este é o valor predefinido.
Selecionar Lista	Selecione a lista que pretende pesquisar. Todas as listas que estão disponíveis no tipo de registo estão disponíveis para que efetue a seleção neste campo.
Raio	Selecione o raio na pesquisa por proximidade. As opções disponíveis são 1, 5, 10, 20, 25, 50, 100 e 500. Se não seleccionar um valor, será utilizado um valor predefinido de 10 para a pesquisa.
Unidades	Selecione a unidade em que o raio é medido. As opções disponíveis são milhas e quilómetros.

Para pré-visualizar um registo após uma pesquisa por proximidade

- 1 Clique no pino pretendido que está disponível na pesquisa por proximidade para uma conta, atividade ou registo de contacto.
- 2 Pré-visualize o registo da seguinte forma:
 - a Se a opção Gravar modo de pré-visualização estiver definida para Clique no ícone de pré-visualização, pode passar o ponteiro do rato sobre o nome do registo para apresentar o ícone de pré-visualização e, em seguida, clique no ícone para apresentar a primeira secção da página Detalhe do registo.
 - b Se a opção Gravar modo de pré-visualização estiver definida para Passar sobre a ligação, pode passar o ponteiro do rato sobre a ligação para o nome do registo para apresentar a primeira secção da página Detalhe do registo.
- 3 Clique na ligação para o nome do registo na pré-visualização do registo para abrir a página Detalhe do registo.

NOTA: Também pode abrir a Página Detalhe do registo a partir da ligação para o nome do registo na janela sobreposta inicial, bem como na janela sobreposta de pré-visualização.
- 4 Para regressar ao mapa, clique em Regressar aos Mapas na página Detalhe do registo.

NOTA: O Oracle CRM On Demand não grava os resultados da sua pesquisa por proximidade anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Correspondências \(na página 388\)](#)
- [Localizar Moradas nas Correspondências \(na página 390\)](#)
- [Obter Indicações de Percurso Automóvel \(na página 393\)](#)

Obter Indicações de Percurso Automóvel

Este tópico descreve como obter indicações de percurso automóvel para moradas na página Mapas no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se a localização atual puder ser determinada, um pino indicará a localização na correspondência que aparece quando abrir a página Correspondências. Se a localização atual não puder ser determinada, é mostrado um mapa da América do Norte.

Antes de começar. Para utilizar a página Correspondências, deve ter o privilégio Integração de Correspondências na função do utilizador. Além disso, o administrador deve disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador. Se o separador Correspondências não existir nos separadores na parte superior das páginas em Oracle CRM On Demand depois de o administrador disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador, poderá adicionar o separador Correspondências à disposição do separador. Para obter informações sobre a adição de separadores à disposição do separador, consulte [Apresentar os Separadores \(na página 805\)](#).

Para obter indicações de percurso automóvel

- 1 Clique no separador Correspondências.
- 2 Adicione um ponto de partida e destino para as indicações de percurso automóvel, também conhecidos como ponto de partida e ponto de paragem, utilizando um dos seguintes métodos na página Mapas:

- No painel de pesquisa, clique nas setas duplas e no separador Indicações, introduza a morada para o ponto de partida no campo com a etiqueta A e, em seguida, introduza a morada para o destino ou ponto de paragem no campo com a etiqueta B.

Deve utilizar vírgulas para separar os elementos da morada e deve introduzir o nome ou código do país como o último elemento na morada. O formato da morada pode variar consoante o país.

Para obter uma lista dos países e respetivos códigos de país com duas letras que são suportados pelo Oracle Maps, consulte a [página da Internet Oracle Maps Geocoder Metadata](#). Para mais informações sobre formatos de morada suportados pelo Oracle Maps, consulte a [página da Internet Oracle Maps Geocoder Concepts](#).

- Clique com o botão direito do rato na localização de partida no mapa e, em seguida, selecione Adicionar a Indicações para adicionar o ponto de partida ao campo com a etiqueta A no separador Indicações. Em seguida, clique com o botão direito do rato na localização de destino e selecione Adicionar a Indicações para adicionar o ponto de paragem ao campo com a etiqueta B.
- Clique num pino no mapa e selecione Adicionar a Indicações para adicionar o ponto de partida no campo com a etiqueta A no separador Indicações. Em seguida, clique no pino de destino e selecione Adicionar a Indicações para adicionar o ponto de paragem ao campo com a etiqueta B.

Pode combinar estes métodos para adicionar pontos de partida e paragem conforme necessário.

NOTA: Se introduzir uma morada no campo de pesquisa no painel de pesquisa e se um ponto de partida (A) e ponto de paragem (B) existirem no separador Indicações, a morada é adicionada como um ponto de paragem (C) quando efetuar a pesquisa.

- 3 Clique no ícone de lupa.

No separador Indicações, o Oracle CRM On Demand começa as indicações de percurso automóvel. As indicações, ou plano de viagem, fornecem os percursos automóveis possíveis e incluem o tempo e distância estimados para cada percurso, de forma semelhante às informações de indicações de percurso automóvel dos sistemas GPS (Global Positioning Systems) comercialmente disponíveis. O Oracle CRM On Demand também traça as etiquetas de destino e percurso no mapa.

Se introduzir vários pontos de paragem como destino, por exemplo, o ponto de partida A com os pontos de paragem B e C, as informações de percurso automóvel incluem as indicações do ponto de partida A ao ponto de paragem B e, em seguida, do ponto de paragem B ao ponto de paragem C. Se pretender obter indicações da localização atual para um ponto de paragem, inclua a sua localização atual como ponto de partida clicando no pino A Minha Localização e, em seguida, clique em Adicionar a Indicações.

NOTA: As indicações de percurso automóvel são baseadas nas informações da rua mais próxima para a morada disponível no Oracle Maps. Consequentemente, as etiquetas dos pontos de paragem podem não estar afixadas à morada exata no mapa.

- 4 Para centrar um ponto de paragem na vista do mapa, clique na etiqueta do ponto de paragem, por exemplo B, C, etc, no plano de viagem.
A centralização do ponto de paragem na sua vista só é funcional se o percurso for apresentado no mapa. Se limpar o percurso clicando no ícone x do plano de viagem ou alterando os pontos de paragem, ou se não tiver clicado na lupa após introduzir os pontos de paragem, o mapa não irá centrar nos pontos de paragem.
- 5 Para limpar os resultados obtidos para as indicações de percurso automóvel, clique no x do plano de viagem. O percurso também é limpo se alterar os pontos de paragem existentes, por exemplo, se editar um ponto de paragem, remover um ponto de paragem ou inverter a ordem dos pontos de paragem.
- 6 Para imprimir as indicações de percurso automóvel, clique no ícone Impressora no cartão de resultados da condução:



A janela de pré-visualização de impressão que se abre apresenta um instantâneo do mapa com as indicações de percurso automóvel. A pré-visualização inclui todos os pontos de paragem, os endereços dos pontos de paragem, o resumo do tempo e distância da viagem e o mapa a mostrar todos os percursos disponíveis. A seguinte imagem do mapa é uma tabela das indicações de percurso automóvel com o tempo de condução estimado. Os pontos de paragem na tabela têm um código de cores para corresponder à cor do pino do ponto de paragem no mapa.

Além disso, as opções descritas na tabela seguinte estão disponíveis como ligações na parte inferior do separador Indicações.

Opção	Descrição
Adicionar Ponto de Paragem	Selecione esta opção para adicionar mais pontos de paragem como destino, até um máximo de quatro pontos de paragem. Um ponto de partida e um ponto de paragem estão disponíveis por predefinição.
Mais Opções	Selecione esta opção para especificar preferências adicionais para as indicações de percurso automóvel, tais como: ■ Preferência de percurso. Mais rápido ou mais curto. Mais Rápido é a predefinição. ■ Preferência de estrada. Autoestrada ou estradas locais. Autoestrada é a predefinição. ■ Unidades de distância. Imperial ou métrica. Imperial é a predefinição. ■ Língua. Os idiomas disponíveis para as indicações de percurso automóvel são Inglês, Francês, Alemão, Italiano e Espanhol. Inglês é a predefinição.
Endereços Inversos	Selecione esta opção para inverter a ordem dos pontos de partida e paragem no plano de viagem.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Correspondências \(na página 388\)](#)
- [Localizar Moradas nas Correspondências \(na página 390\)](#)
- [Efetuar Procuras por Proximidade \(na página 391\)](#)

Mapeamento e Codificação Geográfica da Cobertura de Dados

A funcionalidade de mapeamento e codificação geográfica subjacente do Oracle CRM On Demand é fornecida pela Oracle Spatial and Graph. A tabela seguinte mostra a cobertura de dados fornecida pela Oracle Spatial and Graph.

Área	País ou Território
América do Norte	Baamas, Belize, Bermuda, Canadá, Ilhas Caimão, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicarágua, Panamá, Porto Rico, Ilhas Virgens Americanas, Estados Unidos
Europa	Albânia, Andorra, Áustria, Azerbaijão, Bielorrússia, Bélgica, Bósnia e Herzegovina, Bases Aéreas de Soberania do Reino Unido, Bulgária, Ilhas do Canal, Croácia, Chipre, Zona de intervenção da ONU - Chipre, República Checa, Dinamarca, Inglaterra, Estónia, Antiga República Jugoslava da Macedónia, Finlândia, França, Geórgia, Alemanha, Gibraltar, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Ilha de Man, Itália, Cazaquistão, Kosovo, Quirguizistão, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Moldávia, Mónaco, Montenegro, Países Baixos, Irlanda do Norte, Noruega, Polónia, Portugal, Roménia, Rússia, São Marinho, Escócia, Sérvia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Suécia, Suíça, República Turca do Norte de Chipre, Ucrânia, Uzbequistão, Cidade do Vaticano, Gales
Ásia-Pacífico	Austrália, Bangladeche, Brunei Darussalã, Camboja, Hong Kong-China, Índia, Indonésia, Macau-China, Malásia, Maldivas, Mongólia, Nepal, Nova Zelândia, Filipinas, Singapura, Sri Lanka, Taiwan, Tailândia, Vietname
América do Sul	Argentina, Aruba, Barbados, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, Ilhas Falkland, Guiana Francesa, Guadalupe, Guiana, Martinica, Paraguai, Peru, São Bartolomeu, São Cristóvão e Neves, São Vicente e Granadinas, Ilhas Geórgia do Sul e Sandwich do Sul, Suriname, Trindade e Tobago, Uruguai, Venezuela
Médio Oriente e África	Angola, Barém, Benim, Botsuana, Burundi, Egito, Eswatini, Faixa de Gaza, Gana, Guiné, Iraque, Israel, Costa do Marfim, Jordânia, Quênia, Kuwait, Líbano, Lesoto, Malavi, Mali, Marrocos, Moçambique, Namíbia, Níger, Nigéria, Omã, Catar, Reunião, Ruanda, Arábia Saudita, Senegal, África do Sul, Santa Helena, Ascensão e Tristão da Cunha, Tanzânia, Togo, Tunísia, Uganda, Emirados Árabes Unidos, Zâmbia, Zimbabué

NOTA: Quaisquer países que não constem da lista da tabela só têm camadas de mapeamento limitadas fornecidas pelo produto Nokia World Map. Os dados da Coreia do Sul devem ser hospedados localmente e não existe atualmente uma data de implementação.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

-
- [Correspondências \(na página 388\)](#)
 - [Localizar Moradas nas Correspondências \(na página 390\)](#)
 - [Efetuar Procuras por Proximidade \(na página 391\)](#)
 - [Obter Indicações de Percurso Automóvel \(na página 393\)](#)
 - [Aceder a um Mapa para Obter uma Morada \(na página 376\)](#)

5

Planeamento empresarial

Este tópico apresenta as funcionalidades do Planeamento empresarial disponíveis com o Oracle CRM On Demand.

Acerca do planeamento empresarial

O Oracle CRM On Demand suporta a gestão de contas e contactos. Esta gestão inclui o tratamento dos perfis da conta e contactos relacionados, da conta e das relações do contacto e a criação de um plano geral do modo de atribuição eficaz de financiamento e recursos associados a uma conta.

Uma vez que as equipas de vendas e marketing de deslocam de uma estratégia centrada no produto para uma estratégia de vendas baseada na conta (ou no cliente), o êxito do planeamento empresarial estratégico e de vendas da conta chave torna-se crítico. As equipas de vendas e marketing definem o seguinte:

- Oportunidades potenciais para o negócio
- Objetivos estratégicos
- Listas de atividades definidas para satisfazerem estes objetivos e ganhar oportunidades
- Objetivos estratégicos para uma conta completa
- Objetivos tangíveis com a definição apropriada da oportunidade potencial

O Oracle CRM On Demand suporta processos e estratégias de vendas para gerir as contas chave do utilizador que permitem que as equipas da conta criem e efetuem a gestão de:

- Planos de compromisso e negócio
- Objetivos relacionados
- Oportunidades
- Atividades

NOTA: A funcionalidade Plano de negócio, Objetivo, Conta do plano, Contacto do plano e Oportunidade do plano foi desenvolvida no contexto do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition embora todos os clientes do Oracle CRM On Demand possam aceder e utilizar esta funcionalidade. O administrador da empresa pode ativar esta funcionalidade para ser utilizada por si.

Cenários para o planeamento empresarial

Os tópicos que se seguem fornecem exemplos de como a funcionalidade de planeamento empresarial do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo de negócio.

- Cenário de gestão de planos para uma única conta (consultar [Cenário para gerir planos de uma conta única](#) na página 400) (Direcionado para a conta)
- Cenário de gestão de planos para um grupo de contas ou territórios (consultar [Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios](#) na página 400) (Direcionado para a conta)
- [Cenário de gestão de planos para contactos \(na página 401\)](#) (Direcionado para a conta)
- Cenário de gestão de planos para objetivos e produtos (consultar [Cenário para gerir planos de objetivos e produtos](#) na página 402) (Direcionado para o produto)

Cenário para gerir planos de uma conta única

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão dos planos de contas únicas. O gestor de conta utiliza funções sofisticadas para gerir contas grandes e complexas (por exemplo, uma empresa multinacional) em comparação com uma conta única (tal como uma empresa com base no local de residência). Essa conta tem vários planos para períodos diferentes ou até mesmo no mesmo período para diferentes gestores de conta. Por exemplo, um gestor de conta geral ou um gestor de conta de produtos especiais poderá ter planos diferentes.

O gestor de conta executa as seguintes tarefas para gerir os planos de uma conta:

- 1 Antes do período de planeamento, o gestor de conta cria um plano de negócio para cada conta. O plano estabelece os objetivos quantitativos e qualitativos de nível superior da conta para o período associado. Um plano anual e planos trimestrais dependentes estão normalmente disponíveis, nomeadamente para contas importantes. A métrica principal para o plano de negócio são as receitas. Normalmente, um plano para um grande cliente inclui planos dependentes para unidades operativas e territórios diferentes, etc., mas todos os planos são geridos como uma conta. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócio (consultar [Business Plans](#) na página 403).
- 2 No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos ativos.
- 3 O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio; ou seja, os objetivos. Objetivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo poderá ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gestor de conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objetivo, consulte [Objetivos \(na página 408\)](#).
- 4 À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gestor de conta introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte [Oportunidades \(na página 330\)](#).

Enquanto executa as atividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objetivos, oportunidades e atividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada
- Visualizar quaisquer objetivos que se apliquem a todas as contas
- Rever continuamente atividades existentes e criar atividades e oportunidades de seguimento

Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, que é uma variação de [Cenário para gerir planos de uma conta única \(na página 400\)](#), um gestor de conta ou chefe de vendas executa o planeamento de negócios para grupos de contas. Exemplos destes grupos de contas incluem todo o território de um gestor de conta, um *brick* (uma coleção de contas e contactos, normalmente numa área geográfica comum), uma região maior, um canal ou segmento de mercado, ou um grupo de pequenas contas que não garantem planos individuais. Normalmente, os utilizadores que executam o [Cenário para gerir planos de uma conta única \(na página 400\)](#) também executam este cenário.

O gestor de conta ou chefe de vendas executa as tarefas seguintes para gerir planos do grupo de contas ou território:

- 1 Antes do período de planeamento, o gestor de conta cria um plano de negócio para cada conta. O plano estabelece os objetivos quantitativos e qualitativos de nível superior da conta para o período associado. Normalmente, um plano anual e planos trimestrais dependentes estão normalmente disponíveis, nomeadamente para contas importantes. A métrica principal para o plano de negócio são as receitas. Normalmente, existem sempre planos dependentes trimestrais e talvez planos dependentes mensais para planeamento de nível inferior. Alguns campos, como os Contactos, poderão ficar vazios. Poderão existir planos a vários níveis da hierarquia, tal como território, região, país, que podem ser criados por relações recursivas no tipo de registo Plano de negócio. O gestor de conta cria o plano de nível superior em primeiro lugar, para que outro pessoal possa criar planos dependentes abaixo do principal na hierarquia. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócio (consultar [Business Plans](#) na página 403).
- 2 No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos ativos.
- 3 O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio, nomeadamente os objetivos. Objetivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo poderá ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gestor de conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objetivo, consulte [Objetivos \(na página 408\)](#).

Enquanto executa as atividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objetivos, oportunidades e atividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada.
- Visualizar quaisquer objetivos que se apliquem a todas as contas.
- Rever continuamente atividades existentes e criar atividades e oportunidades de seguimento.

Cenário de gestão de planos para contactos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão de planos dos contactos, independente da relação do contacto para uma conta. Por exemplo, o contacto é um líder de opinião chave, um consultor ou investigador cuja influência ultrapassa as contas associadas.

O gestor de conta ou ligação empresarial executa as seguintes tarefas para gerir o plano de um contacto:

- 1 O gestor de conta cria um plano de negócio para cada contacto antes do período de planeamento. O plano estabelece os objetivos de nível superior para o contacto, para o período associado. Está disponível um plano anual e, normalmente, planos trimestrais dependentes, principalmente contactos importantes. Os campos relacionados com objetivos poderão ser objetivos qualitativos e não objetivos de receitas. É improvável que exista qualquer tipo de hierarquia semelhante à hierarquia de planos da conta correspondente à conta geral, unidades operativas, etc. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócio (consultar [Business Plans](#) na página 403).
- 2 No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos ativos.

- 3 O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio, nomeadamente os objetivos. Objetivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo poderá ser realizar um determinado número de apresentações académicas. O gestor de conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objetivo, consulte [Objetivos \(na página 408\)](#).
- 4 À medida que as oportunidades surgem (por exemplo, uma oportunidade e discurso ou pesquisa de fundos), o gestor de conta introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte [Oportunidades \(na página 330\)](#).

Enquanto executa as atividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objetivos, oportunidades e atividades que estão explicitamente associados a um contacto e contas associadas.
- Visualizar quaisquer objetivos que se apliquem a todos os contactos.
- Rever continuamente atividades existentes e criar atividades e oportunidades de seguimento.

Cenário para gerir planos de objetivos e produtos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão dos planos de negócio que estejam orientados para planos, objetivos e produtos. Os planos poderão ser aplicados a um extenso grupo de contas. Por exemplo, para um lançamento de um produto estratégico, a gestão de vendas principais ou de marketing cria planos e objetivos de negócio que são aplicados a todas as contas (ou um subconjunto relevante), independentemente do detalhe específico nos planos de contas individuais.

A gestão de vendas principal ou a gestão de marketing com a aprovação das gestão de vendas principal executa normalmente as tarefas seguintes para gerir o plano. A forma como gerem o plano depende de como a respetiva organização implementa controlos de acesso.

- 1 No início dos períodos de planeamento anual e trimestral, o gestor de marketing cria os planos de negócio para algumas iniciativas de marketing de produtos. Apesar da organização de marketing poder ter um sistema separado para um planeamento de negócios de produto, completo, a utilização neste cenário é para iniciativas de elevada prioridade que requerem especial atenção da parte da equipa de vendas. Os planos de negócios estabelecem objetivos quantitativos e qualitativos de nível elevado durante o período associado. Poderá existir um plano anual e planos trimestrais dependentes. As métricas principais dos planos de negócios incluem normalmente receitas. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócio (consultar [Business Plans](#) na página 403).
- 2 O gestor de marketing poderá alterar o estado dos planos de negócios de Rascunho para Enviado. Os gestores necessários revêem, editam e aprovam planos alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de marketing altera o estado do plano para Expirado para reduzir o número de planos inativos.
- 3 O gestor de marketing adiciona mais detalhes ao plano, nomeadamente os objetivos. Objetivos são metas que estão num nível inferior do plano, por exemplo, ativar amostras ou executar atividades: realizar determinadas chamadas, visitas, etc. O gestor de marketing pode associar as atividades ao plano de negócio ou aos objetivos. Para obter mais informações sobre como configurar um objetivo, consulte [Objetivos \(na página 408\)](#).
- 4 O gestor de marketing aplica o plano ou objetivo a um grupo de contas. O plano pode aplicar-se a todas as contas ou a um subconjunto de contas que sejam relevantes para um determinado produto. O gestor de marketing anexa o plano de negócio ou objetivo a cada conta relevante. O gestor de conta executa e avalia o plano de negócio ou objetivo.

- 5 À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gestor de conta ou de marketing introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte [Oportunidades \(na página 330\)](#).

Enquanto executa as atividades de planeamento, o gestor de conta ou de marketing pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objetivos, oportunidades e atividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada.
- Visualizar quaisquer objetivos que se apliquem a todas as contas.
- Rever continuamente atividades existentes e criar atividades e oportunidades de seguimento.

Business Plans

Utilize as páginas do Plano de negócio para criar, atualizar e controlar planos de negócio para contas, contactos ou produtos. Um *plano de negócio* permite que as organizações de vendas definam objetivos estratégicos (por exemplo, objetivos de receitas) e planos de ação para atingir esses objetivos, na forma de objetivos, atividades e oportunidades.

Pode utilizar planos de negócio de várias formas para acomodar processos de planeamento específicos da empresa. Por exemplo, pode criar planos para contas individuais (por exemplo, ao nível da sede da empresa ou do território), ou para um número de contas (por exemplo, todas as contas no território de um representante de vendas). Pode criar planos para contactos independentes da respetiva associação à conta, o que é útil para gerir relações com líderes de opinião chave, cuja influência numa indústria um ramo ultrapassa a própria associação à conta (por exemplo, um investigador de medicina influente). Pode criar planos para produtos como, por exemplo, o planeamento do lançamento de um novo produto que será vendido a várias contas. Para todos estes tipos de plano de negócio, o horizonte de planeamento pode ser a curto ou a longo prazo. O tipo de plano de negócio baseia-se nos períodos de planeamento definidos pela empresa, normalmente meses, trimestres e anos.

Os utilizadores podem criar hierarquias de planos de negócio. Um determinado plano de negócio pode ter vários planos dependentes. Além disso, um determinado plano pode ter objetivos associados (para obter mais informações sobre objetivos, consulte [Objetivos \(na página 408\)](#)). Um plano de negócio define objetivos estratégicos de nível superior, como um objetivo de receitas. No entanto, um objetivo define um objetivo tático, como a conclusão de um número de chamadas de vendas ou a obtenção de um determinado número de novas receitas médicas num consultório médico.

Ao utilizar planos de negócio, pode integrar a gestão de relações de clientes com tarefas de planeamento de negócios, fluxos de trabalho e objetos de fornecimento durante o ciclo de vida do planeamento de negócios. Ao suportar a criação e a gestão de planos da conta, um plano de negócio suporta a venda a contas e a gestão de vendas. Um plano de negócio consiste em algumas informações gerais do plano e inclui objetivos do plano, oportunidades e atividades relacionadas. Estas informações do plano também estão relacionadas com contas, uma vez que um plano de negócio pode ser criado para uma conta como, por exemplo, um grupo de contas principal e aplicado a um número de outras contas num grupo.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações do plano de negócio, o separador Plano de negócio poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal do plano de negócio

A Página principal do plano de negócio constitui o ponto de partida para gerir planos de negócio.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do plano de negócio. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um plano de negócio

Pode criar um novo plano de negócio clicando no botão Novo na secção Planos de negócio recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do plano de negócio (consultar [Campos de plano de negócio](#) na página 406).

Trabalhar com listas de planos de negócio

A secção Listas de planos de negócio mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos de negócio.

Lista de planos de negócio	Filtros
Todos os planos de negócio	Todos os planos de negócio para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do plano de negócio.
Planos de negócio recentemente modificados	Todos os planos de negócio com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar planos de negócio recentes

A secção Planos de negócio recentemente modificados mostra os planos de negócio visualizados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal do plano de negócio

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do plano de negócio.

- Planos de negócio recentemente criados
- Planos de negócio recentemente modificados
- Os meus planos de negócio recentemente criados
- Os meus planos de negócio recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do plano de negócio.)

Para adicionar secções à Página principal do plano de negócio

- 1 Na Página principal do plano de negócio, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do plano de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de negócio:

- [Business Plans \(na página 403\)](#)

- [Campos de plano de negócio \(na página 406\)](#)
- [Gerir planos de negócio \(na página 405\)](#)

Gerir planos de negócio

Para procedimentos passo a passo para gestão de planos de negócio, consulte:

- [Ligar registos a planos de negócio \(na página 405\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Utilizar scripts de avaliação \(na página 176\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Plano de negócio, tem de ter os privilégios seguintes na função de utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir Administração de Períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objetivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de negócio:

- [Business Plans \(na página 403\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do plano de negócio \(na página 403\)](#)
- [Campos de plano de negócio \(na página 406\)](#)

Ligar registos a planos de negócio

Pode ligar registos adicionais ao plano de negócio através da adição de secções à Página de detalhes do registo do plano de negócio:

- Contas do plano
- Contactos do plano
- Business Plans

- Objetivos
- Oportunidades do plano
- Atividades

NOTA: Um determinado plano de negócio pode referir-se a vários itens de todas as entidades acima. As entidades prefaciadas com o termo *Plano*, são entidades especiais que permitem relações muitos para muitos. Um plano de negócio, objetivo ou atividade podem referir-se a um único plano de negócio principal. No entanto, uma conta do plano, contacto do plano ou oportunidade do plano permitem vários planos de negócio principais. Permitir vários planos principais acomoda a flexibilidade necessária na relação destas entidades com planos de negócio.

Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).

Para ligar registos a um plano de negócio

- 1 Na Página Detalhes do plano de negócio, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de detalhes do plano de negócios, clique nas setas para adicionar a secção ao registo e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Campos de plano de negócio

Utilize a página Edição do plano de negócio para adicionar um plano de negócio ou atualizar detalhes de um plano de negócio existente. A página Edição do plano de negócio mostra o conjunto completo de campos de um plano de negócio.

SUGESTÃO: Também pode editar planos de negócio na página [Lista de planos de negócio](#) e na página [Detalhe do plano de negócio](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do Plano de negócio.

Campo	Descrição
Informações chave do plano	
Nome do plano	O nome do plano de negócio. (Obrigatório.)
Período	Especifica o período durante o qual o plano de negócio deve ser concluído. Um período de planeamento segue a definição do calendário fiscal da empresa, conforme determinado pelo administrador da empresa. Um período pode corresponder a um ano, trimestre, mês ou semana fiscal, por exemplo, Trimestre fiscal 1, 2010. Os períodos disponíveis listados baseiam-se no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte Acerca dos calendários fiscais (na página 1237). NOTA: Necessita do privilégio Gerir administração de períodos para selecionar um período.
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.

Campo	Descrição
Período: Data de fim	A data de fim de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de fim.
Tipo	O tipo de plano de negócio. Escolha o tipo de plano de negócio aplicável a partir da lista pendente. São exemplos de tipos de plano: Conta, Local, Regional, Nacional, Segmento de mercado, Compromisso ou Marca. (Obrigatório.)
Estado	O estado do plano de negócio. Escolha o estado atual do plano de negócio a partir da lista pendente. São exemplos do estado do plano: Rascunho, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro e Em Espera. (Obrigatório.)
Proprietário	O proprietário do registo de plano de negócio. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .
Descrição	A descrição do plano de negócio.
Nome do Produto	O nome do produto associado a este plano. Clique no ícone de pesquisa para escolher um produto.
Receitas do plano	As receitas previstas associadas a este plano.
Currency	A moeda de quaisquer montantes monetários neste plano.
Exchange Date	A data relevante para converter quaisquer montantes das receitas locais em moedas utilizadas na sede.
Conta	A conta associada a este plano de negócio. Clique no ícone de pesquisa para escolher uma conta. Este campo pode ser utilizado no caso de uma relação um para um entre o plano de negócio e uma conta específica. Se o plano de negócio tem mais do que uma conta associada a este, utilize a entidade de intersecção Contas do plano para formar a relação. NOTA: Por predefinição, o campo Conta não está disponível. Para adicionar este campo à página Detalhes do plano de negócio, contacte o administrador da empresa.
Análise SWOT	
Pontos Fortes	Pontos fortes competitivos relativamente ao cumprimento deste plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Pontos fracos	Pontos fracos competitivos relativamente ao cumprimento deste plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)

Campo	Descrição
Oportunidades	Potenciais oportunidades de negócio associadas a este plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Ameaças	Potenciais ameaças que poderão limitar as oportunidades de negócio associadas a este plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
NOTA: Os campos seguintes estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis para a configuração do utilizador. Se estes campos não estiverem disponíveis, contacte o administrador.	
Conta de parceiro proprietário	O nome da Conta do parceiro ao qual o proprietário do plano de negócio pertence.
Conta de parceiro de origem	O nome da Conta do parceiro que originou o plano de negócio.
Conta do parceiro principal	O nome da Conta do parceiro que está a coordenar os esforços sobre o plano de negócio.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas para planos de negócio:

- [Business Plans \(na página 403\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do plano de negócio \(na página 403\)](#)
- [Gerir planos de negócio \(na página 405\)](#)

Objetivos

Utilize as páginas do Objetivo para criar, atualizar e controlar objetivos para um plano de negócio.

Um *objetivo* é um objetivo tático que o utilizador pretende atingir, de forma a obter um objetivo estratégico de nível superior num plano de negócio. Normalmente, o utilizador cria um objetivo relacionado com um plano de negócio. Enquanto um plano de negócio pode estabelecer um objetivo de receitas geral anual para uma conta, um objetivo estabelece um objetivo tático, como a conclusão de um número de chamadas de vendas ou a obtenção de um determinado número de novas receitas médicas num consultório médico. Os objetivos fornecem um nível intermédio de planeamento, entre a definição de objetivos estratégicos de nível superior com os planos de negócio e o planeamento de nível inferior com as atividades (visitas e chamadas de vendas individuais) e oportunidades (negócios de vendas individuais).

Um objetivo não tem de ser subsidiário para um plano de negócio. As organizações podem optar por utilizar os objetivos de forma diferente. Tal como os planos de negócio, o utilizador pode aplicar objetivos a contas, contactos ou produtos. Um determinado objetivo pode ter vários objetivos dependentes. Pode definir objetivos para os períodos a longo ou a curto prazo. Os períodos baseiam-se nos períodos de planeamento definidos pela empresa, que são normalmente meses, trimestres ou anos. Os objetivos não são tão flexíveis quanto os planos de negócio. Enquanto um plano de negócio pode referir várias contas e contactos, um objetivo só pode referir uma conta e um contacto. Para além disso, uma oportunidade pode referir vários planos de negócio, mas só pode referir um objetivo.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de objetivos, o separador Objetivo poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a Página principal do objetivo

A Página principal do objetivo constitui o ponto de partida para gerir registos do objetivo.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do objetivo. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um objetivo

Pode criar um novo objetivo clicando no botão Novo na secção Objetivos recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do objetivo (consultar [Campos de objetivo](#) na página 411).

Trabalhar com listas de objetivos

A secção Listas de objetivos mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de objetivos.

Lista de objetivos	Filtros
Todos os objetivos	Todos os objetivos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do objetivo.
Objetivos recentemente modificados	Todos os objetivos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar objetivos recentes

A secção Objetivos recentemente modificados mostra os objetivos que o utilizador modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do objetivo

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do objetivo.

- Objetivos recentemente criados
- Objetivos recentemente modificados
- Os meus objetivos recentemente criados
- Os meus objetivos recentemente modificados
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal do objetivo.)

Para adicionar secções à Página principal do objetivo

- 1 Na Página principal do objetivo, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do objetivo, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Gerir objetivos

Para procedimentos passo a passo para gerir objetivos, consulte:

- [Ligar registos a objetivos \(na página 410\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Utilizar scripts de avaliação \(na página 176\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Objetivo, tem de ter os privilégios seguintes na função de utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir Administração de Períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objetivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre objetivos:

- Objectives (consultar [Objetivos](#) na página 408)
- [Trabalhar com a Página principal do objetivo \(na página 409\)](#)
- [Campos de objetivo \(na página 411\)](#)

Ligar registos a objetivos

Pode também ligar os registos seguintes a um objetivo através da adição de secções à Página Detalhes do registo do objetivo:

- Objetivos
- Oportunidades

Atividades

Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).

Para ligar registos a um objetivo

- 1 Na página Detalhes do objetivo, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de detalhes do objetivo, clique nas setas para adicionar a secção ao registo e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Campos de objetivo

Utilize a página Edição de objetivos para adicionar um objetivo ou atualizar detalhes de um objetivo existente. A página Edição de objetivos mostra o conjunto completo de campos de um objetivo.

SUGESTÃO: Também pode editar objetivos na página Lista de objetivos e na página Detalhe do objetivo. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de objetivos.

Campo	Descrição
Informações chave do objetivo	
Nome do objetivo	O nome do objetivo. (Obrigatório.)
Nome do plano	O plano de negócio principal associado a este objetivo. Selecione o plano de negócio, utilizando o ícone de pesquisa.
Tipo	O objetivo geral do objetivo. São exemplos: Reconhecimento, Educação, Relação, Nova aquisição de contas, Aumento do acesso às contas, Teste de produto, Incentivo especial, Retenção de contas e Resposta competitiva. Selecione o tipo a partir da lista pendente. (Obrigatório.)
Estado	O estado atual do objetivo. São exemplos: Rascunho, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro e Em Espera. Selecione o estado a partir da lista pendente. (Obrigatório.)
Nome da Conta	A conta associada a este objetivo. Clique no ícone de pesquisa para selecionar a conta.
Nome do contacto	O contacto associado a este objetivo. Clique no ícone de pesquisa para selecionar o contacto.
Nome do Produto	O produto associado a este objetivo. Clique no ícone de pesquisa para selecionar o produto.

Campo	Descrição
Período	Um período define o tempo em que um objetivo deve ser concluído. Um objetivo do período é determinado pela definição de calendário fiscal da empresa, que é definida pelo administrador da empresa. (Obrigatório.) Um período pode corresponder a um ano, trimestre, mês ou semana fiscal, por exemplo, Trimestre fiscal 1, 2010. Os períodos disponíveis listados baseiam-se no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte Acerca dos calendários fiscais (na página 1237). NOTA: Necessita do privilégio Gerir administração de períodos para selecionar um período.
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.
Período: Data de fim	A data de fim de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de fim.
Informações do alvo	
Receita do objetivo	A receita alvo para este objetivo, por exemplo 1.000.000.
Currency	A moeda para a receita (por exemplo, USD ou EURO). Clique no ícone de moeda para escolher a moeda necessária.
Exchange Date	A data relevante para converter a receita local em moedas que a sede utiliza.
Público alvo	O grupo ou organização alvo para este objetivo, por exemplo, médicos especialistas em cardiologia.
Alvo do objetivo	O objetivo ou resultado deste objetivo, expresso em unidades de objetivos, por exemplo, 1000 para representar 1000 chamadas de clientes.
Unidades de objetivos	A unidade de expressão para o alvo do objetivo, por exemplo, Unidades de vendas, Número de chamadas, dólares (\$), etc. Clique na lista pendente para selecionar a unidade do objetivo.
Informações adicionais	
Descrição	A descrição do objetivo.
Proprietário	O proprietário do registo de objetivo. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre objetivos:

- Objectives (consultar [Objetivos](#) na página 408)
- [Trabalhar com a Página principal do objetivo](#) (na página 409)
- [Gerir objetivos](#) (na página 410)

Contas do plano

Utilize as páginas Conta do plano para criar, atualizar e controlar as contas do plano associadas aos planos de negócio. Uma *conta do plano* efetua a correspondência de contas e planos de negócio, ou seja, utilize contas do plano para associar contas a planos de negócio. Uma conta do plano permite que uma conta tenha vários planos de negócio (por exemplo, um para uma força de vendas geral e um para uma força de vendas especial). No entanto, um plano de negócio abrange várias contas (por exemplo, todas as contas num território).

É possível que alguns utilizadores não interajam diretamente com o tipo de registo da conta do plano. Em vez disso, associam contas a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes da conta. Alguns utilizadores poderão preferir trabalhar diretamente com o tipo de registo da conta do plano.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações da conta do plano, o separador Conta do plano poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da conta do plano

A Página principal da conta do plano constitui o ponto de partida para gerir contas do plano.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da conta do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar uma conta do plano

Pode criar uma nova conta do plano clicando no botão Novo na secção Contas do plano recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 55) e [Campos da conta do plano](#) (na página 415).

Trabalhar com listas de contas do plano

A secção Listas de contas do plano mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas do plano.

Lista de contas do plano	Filtros
Todas as contas do plano	Todas as contas do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da conta do plano.
Contas do plano recentemente modificadas	Todas as contas do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas do plano recentes

A secção Contas do plano recentemente modificadas mostra as contas do plano modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal da conta do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do objetivo.

- Contas do plano recentemente criadas
- Contas do plano recentemente modificadas
- As minhas contas do plano recentemente criadas
- As minhas contas do plano recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal da conta do plano.)

Para adicionar secções à Página principal da conta do plano

- 1 Na Página principal da conta do plano, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da conta do plano, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Gerir Contas do Plano

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Conta do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir Administração de Períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objetivo
- Conta do plano

- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contas do plano:

- [Contas do plano \(na página 413\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da conta do plano \(na página 413\)](#)
- [Campos da Conta do Plano \(na página 415\)](#)

Campos da Conta do Plano

Utilize a página Edição da conta do plano para adicionar uma conta do plano ou atualizar os detalhes de uma conta do plano existente.

SUGESTÃO: Também pode editar contas do plano na página [Lista de contas do plano](#) e na página [Detalhes da conta do plano](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da conta do plano.

Campo	Descrição
Informações chave da conta do plano	
Conta	A conta do Oracle CRM On Demand é associada a este registo da conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar a conta associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre os campos da conta, consulte Campos da conta (consultar Campos de conta na página 302).
Conta do plano principal	Selecione esta caixa de verificação para indicar a conta (se existir) que é a conta principal associada a um plano.
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo da conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o plano de negócio associado. (Obrigatório.)
Conta: Localização	As informações da localização do campo Localização no registo da conta. Mostra o tipo de instalação operada pela conta neste site, como Sede da empresa. (Só visualização.)
Conta: Prioridade	As informações da prioridade do campo Prioridade no registo da conta. Mostra a prioridade para a conta, como Alta, Média ou Baixa. (Só visualização.)
Conta: Tipo de conta	As informações do tipo de conta do campo Tipo de conta no registo da conta. Mostra a relação da conta para a empresa do utilizador, como Cliente potencial, Cliente, Parceiro ou Concorrente. (Só visualização.)

Campo	Descrição
Conta: Referência	As informações da referência da caixa de verificação Referência no registo da conta. Indica se a conta pode ser utilizada como referência para representantes de vendas ou clientes potenciais. (Só visualização.)
Conta: Proprietário	As informações do proprietário do campo Proprietário no registo da conta. Indica o nome alternativo do proprietário do registo da Conta. (Só visualização.)

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contas do plano:

- [Contas do plano \(na página 413\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da conta do plano \(na página 413\)](#)
- [Gerir Contas do Plano \(na página 414\)](#)

Contactos do plano

Utilize as páginas Contacto do plano para criar, atualizar e controlar contactos associados a planos de negócio. Um *contacto do plano* é um registo que lhe permite associar contactos a planos de negócio, permitindo que cada contacto tenha vários planos de negócio. Por exemplo, pode ter um contacto do plano para uma força de vendas geral e um plano para uma força de vendas especial. Ao mesmo tempo, um contacto do plano permite que um plano de negócio abranja vários contactos como, por exemplo, todos os contactos num território.

Alguns utilizadores poderão não interagir diretamente com o tipo de registo do contacto do plano, mas em vez disso associam contactos a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes do contacto. No entanto, outros utilizadores poderão preferir trabalhar diretamente com o tipo de registo do contacto do plano.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações do Contacto do plano, o separador Contacto do plano poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal do contacto do plano

A Página principal do contacto do plano constitui o ponto de partida para gerir contactos do plano.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do contacto do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um contacto do plano

Pode criar um novo contacto do plano clicando no botão Novo na secção Contactos do plano recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos do contacto do plano \(na página 418\)](#).

Trabalhar com listas de contactos do plano

A secção Listas de contactos do plano mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contactos do plano.

Lista de contactos do plano	Filtros
Todos os contactos do plano	Todos os contactos do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da conta do plano.
Contactos do plano recentemente modificados	Todos os contactos do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contactos do plano recentes

A secção Contactos do plano recentemente modificados mostra os contactos do plano modificados mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do contacto do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do contacto do plano.

- Contactos do plano recentemente criados
- Contactos do plano recentemente modificados
- Os meus contactos do plano recentemente criados
- Os meus contactos do plano recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do contacto do plano.)

Para adicionar secções à Página principal do contacto do plano

- 1 Na Página principal do contacto do plano, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Conta do plano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Gerir Contactos do Plano

Para obter os procedimentos passo a passo de gestão de contactos do plano comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Contacto do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir Administração de Períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objetivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contactos do plano:

- [Contactos do plano \(na página 416\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do contacto do plano \(na página 416\)](#)
- [Campos do Contacto do Plano \(na página 418\)](#)

Campos do Contacto do Plano

Utilize a página Edição do contacto do plano para adicionar um contacto do plano ou atualizar detalhes de um contacto do plano existente. A página Edição do contacto do plano mostra o conjunto completo de campos de um contacto do plano.

SUGESTÃO: Também pode editar contactos do plano na página [Lista de contactos do plano](#) e na página [Detalhes do contacto do plano](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do contacto do plano.

Campo	Descrição
Informações de contactos do plano chave	
Contacto	O contacto do Oracle CRM On Demand é associado a este registo do contacto do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o contacto associado. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre campos do contacto, consulte Campos do contacto (consultar Campos de contacto na página 325).
Contacto do plano principal	Selecione esta caixa de verificação para designar se o contacto é o contacto principal para o plano de negócio.
Contacto: Nome próprio	As informações do campo Nome próprio no registo do contacto. (Só visualização.)

Campo	Descrição
Contacto: Apelido	As informações do campo Apelido no registo do contacto. (Só visualização.)
Contacto: Conta	A conta associada ao contacto. (Só visualização.)
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo do contacto do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o plano de negócio associado. (Obrigatório.)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contactos do plano:

- [Contactos do plano \(na página 416\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do contacto do plano \(na página 416\)](#)
- [Gerir Contactos do Plano \(na página 417\)](#)

Oportunidades do plano

Utilize as páginas Oportunidade do plano para criar, atualizar e controlar as oportunidades associadas a um plano de negócio. Uma *oportunidade do plano* associa oportunidades a planos de negócio, permitindo que uma oportunidade esteja associada a vários planos de negócio (por exemplo, um para uma força de vendas geral e outro para uma força de vendas especial). Um plano de negócio pode estar relacionado com várias oportunidades ao mesmo tempo.

Alguns utilizadores poderão não interagir diretamente com o tipo de registo da oportunidade do plano, mas em vez disso associam oportunidades a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes da oportunidade. No entanto, outros utilizadores poderão preferir trabalhar diretamente com o tipo de registo da oportunidade do plano.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações da Oportunidade do plano, o separador Oportunidade do plano poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano

A Página principal de oportunidade do plano constitui o ponto de partida para gerir oportunidades do plano.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da oportunidade do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma oportunidade do plano

Pode criar uma oportunidade do plano clicando no botão Novo na secção Oportunidades do plano recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos da oportunidade do plano \(na página 421\)](#).

Trabalhar com Listas de oportunidades do plano

A secção Listas de oportunidades do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de oportunidades do plano.

Lista de oportunidades do plano	Filtros
Todas as oportunidades do plano	Todas as oportunidades do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da oportunidade do plano.
Oportunidades do plano recentemente modificadas	Todas as oportunidades do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar oportunidades do plano recentes

A secção Oportunidades do plano recentemente modificadas mostra as oportunidades do plano modificadas mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da oportunidade do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da oportunidade do plano.

- Oportunidades do plano recentemente criadas
- Oportunidades do plano recentemente modificadas
- As minhas oportunidades do plano recentemente criadas
- As minhas oportunidades do plano recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal da oportunidade do plano.)

Para adicionar secções à Página principal da oportunidade do plano

- 1 Na Página principal da oportunidade do plano, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da oportunidade do plano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

Gerir Oportunidades do Plano

Para obter os procedimentos passo a passo de gestão de oportunidades do plano comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Oportunidade do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir Administração de Períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objetivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com oportunidades do plano:

- [Oportunidades do plano \(na página 419\)](#)
- [Trabalhar com a página principal da oportunidade do plano \(na página 419\)](#)
- [Campos da oportunidade do plano \(na página 421\)](#)

Campos da oportunidade do plano

Utilize a página Edição da oportunidade do plano para adicionar uma oportunidade do plano ou atualizar os detalhes de uma oportunidade do plano existente.

SUGESTÃO: Também pode editar oportunidades do plano na página [Lista de oportunidades do plano](#) e na página [Detalhes da oportunidade do plano](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da oportunidade do plano.

Campo	Descrição
Informações da oportunidade do plano	
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo da oportunidade da conta. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano de negócio. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre planos de negócio, consulte Planos de negócio (consultar Business Plans na página 403).
Oportunidade	A oportunidade no Oracle CRM On Demand associada a este registo da oportunidade da conta. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a oportunidade associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre oportunidades, consulte Oportunidades (na página 330).

Campo	Descrição
Oportunidade: Conta	A conta associada à oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Data de fecho	A data de fecho prevista associada à oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Previsão	Se esta caixa de verificação estiver selecionada, indica que a oportunidade deverá ser incluída no cálculo das receitas previstas. (Só visualização.)
Oportunidade: Proprietário	As informações do campo Proprietário no registo da oportunidade. O proprietário é a pessoa que está atribuída a esta oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Receitas	As receitas potenciais associadas à oportunidade. (Só visualização.)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre oportunidades do plano:

- [Oportunidades do plano \(na página 419\)](#)
- [Trabalhar com a página principal da oportunidade do plano \(na página 419\)](#)
- [Gerir Oportunidades do Plano \(na página 420\)](#)

6

Pedidos de Assistência e Soluções

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações acerca dos serviços de apoio a clientes:

- **Pedidos de assistência.** Utilize estas páginas para gerir os pedidos de assistência de clientes relativamente a produtos ou serviços.
- **Soluções.** Utilize estas páginas para armazenar respostas a perguntas habituais ou problemas de assistência.

Processo de gestão de pedidos de assistência

Para gerir o pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um pedido de assistência (consultar [Criar um pedido de assistência](#) na página 423).
- 2 Trabalhar num Pedido de Assistência (na página 423).
- 3 Resolver um Pedido de Assistência (na página 424).
- 4 Fechar um Pedido de Assistência (na página 424).

Os pedidos de assistência podem resultar de chamadas recebidas do cliente.

Criar um pedido de assistência

Para criar um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Verifique as informações do cliente e registe o problema relacionado com a assistência.
- 2 Utilize scripts de assistência para aplicar de forma consistente os procedimentos da empresa, tal como a identificação do problema e o escalonamento do problema.

Para mais informações sobre scripts, consulte [Utilizar scripts de pedido de assistência](#) (na página 428).

- 3 Atribuir pedidos de assistência a representantes do serviço, consulte [Atribuir pedidos de assistência](#) (na página 427).

Trabalhar num Pedido de Assistência

Para trabalhar num pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Registrar as chamadas de seguimento.
- 2 Registrar as tarefas.
- 3 Registe notas para registar as ações efetuadas para prestar assistência ao cliente.

Para mais informações sobre como acrescentar atividades a pedidos de assistência, consulte [Criar atividades](#) (na página 210) e [Campos da atividade](#) (na página 243).

Resolver um Pedido de Assistência

Para resolver um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Pesquisar na biblioteca de soluções informações para o ajudarem a resolver o pedido de assistência, consulte [Rever soluções \(na página 437\)](#).
- 2 Ligar as soluções apropriadas ao pedido de assistência e classifique a sua utilidade, de modo a que a biblioteca possa ser continuamente monitorizada e melhorada, consulte [Classificar soluções \(na página 438\)](#).
- 3 Utilizar relatórios pré-criados ou customizados para identificar os problemas, consulte [Executar Análises \(na página 849\)](#).
- 4 Tomar ação imediata para os resolver. Se não conseguir encontrar uma solução, acrescente uma nova solução à biblioteca, consulte [Gerir soluções \(na página 436\)](#).

Fechar um Pedido de Assistência

Para fechar um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Grave as atividades de conclusão.
- 2 Feche o pedido de assistência quando estiver resolvido, consulte [Fechar pedidos de assistência resolvidos \(na página 429\)](#).

Pedidos de assistência

Utilize as páginas Pedido de assistência para gravar, controlar e encaminhar os pedidos de clientes para informações ou assistência. Um *pedido de assistência* contém todas as informações detalhadas relevantes para uma atividade de assistência específica. Pode também utilizar o pedido de assistência para capturar informações adicionais, tais como soluções ou atividades necessárias para resolver o pedido de assistência. Os representantes do serviço podem aceder a todas as informações relevantes sobre pedidos de assistência num só local. Para garantir que um registo de pedido de assistência captura todas as atividades de assistência, as alterações aos registos são controladas através de auditoria. Para obter informações sobre como lidar com pedidos de assistência, consulte [Processo de Gestão de Pedidos de Assistência \(na página 423\)](#).

Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência

A Página principal do Pedido de assistência é o ponto de início para gerir pedidos de assistência.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Pedido de assistência. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um pedido de assistência

Pode criar um registo de pedido de assistência clicando no botão Novo na secção Os meus pedidos de assistência abertos. Para obter mais informações sobre pedidos de assistência, consulte [Atribuir pedidos de assistência \(na página 427\)](#) e Campos do pedido de assistência (consultar [Campos de pedido de assistência](#) na página 429).

Trabalhar com Listas de pedidos de assistência

A secção Listas de pedidos de assistência um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pedidos de assistência.

Lista de pedidos de assistência	Filtros
Todos os pedidos de assistência	nenhum
Todos os pedidos de assistência fechados	Estado = Fechado
Todos os pedidos de assistência escalados	Estado = Aberto - Escalado
Todos os pedidos de assistência abertos	Estado=Aberto, Estado = Aberto - Escalado
Todos os pedidos de assistência recentemente criados	Todos os pedidos de assistência, ordenados pela data de criação
Todos os pedidos de assistência recentemente modificados	Todos os pedidos de assistência, ordenados pela data de modificação
Os meus pedidos de assistência abertos	Estado = Aberto (apresenta registos com o seu nome de utilizador no campo Proprietário)
Os meus pedidos de assistência	Pedidos de assistência com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar pedidos de assistência abertos

A secção Os meus pedidos de assistência abertos mostra uma lista de pedidos de assistência abertos do utilizador, pela ordem em que são criadas. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Visualizar tarefas relacionadas com o pedido de assistência

A secção Tarefas relacionadas com o pedido de assistência mostra as tarefas abertas relacionadas com o pedido de assistência que foram atribuídas ao utilizador, ordenadas por data de limite e, em seguida, por prioridade. Mostra as seguintes informações:

- **Data-limite.** Data limite da tarefa tal como foi definido pelo utilizador ou respetivo gestor.
- **Priority.** Prioridade das tarefas, definida pelo utilizador ou respetivo gestor, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta

setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

- **Subject.** Título da tarefa. Clique na ligação para rever a tarefa.
- **Pedido de Assistência.** Número atribuído pelo sistema para identificar o pedido de assistência.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista de tarefas relacionadas com o pedido de assistência.

Visualizar relatórios de pedido de assistência aberto

A secção Análise do pedido de assistência aberto mostra os relatórios de pedido de assistência por origem, área do produto, nome de utilizador ou prioridade. Pode clicar numa secção de gráfico ou item de tabela para ver os detalhes e determinar o que é necessário efetuar para resolver os problemas hoje. Também pode alterar as categorias na lista pendente, para visualizar os mesmos dados a partir de outra perspetiva.

Por exemplo, pode:

- Utilizar esta análise para se manter informado sobre pedidos de assistência abertos e escalados.
- Filtrar por área do produto, para ver quais as áreas que geram a maioria das chamadas.
- Filtrar por nome de utilizador, para ver o volume de trabalho distribuído pela equipa.
- Filtrar por prioridade, para ver o nível dos problemas de assistência comunicados.

Para aceder a outros tipos de análises de serviço, aceda ao separador Analytics.

Adicionar secções à Página principal do pedido de assistência

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à página principal Pedidos de assistência.

- Tarefas relacionadas com pedidos de assistência
- As minhas tarefas atuais relacionadas com o pedido de assistência (tarefas que vencem hoje)
- Secções adicionais do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal Pedidos de assistência)

Para adicionar secções à página principal Pedidos de assistência

- 1 Na Página principal do Pedido de assistência, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página Principal Pedidos de Assistência, utilize as setas de direção para acrescentar ou retirar secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir pedidos de assistência

Para gerir pedidos de assistência, execute as seguintes tarefas:

- [Atribuir pedidos de assistência \(na página 427\)](#)
- [Utilizar scripts de pedido de assistência \(na página 428\)](#)
- [Adicionar soluções a pedidos de assistência \(na página 428\)](#)
- [Escalar pedidos de assistência \(na página 429\)](#)
- [Fechar pedidos de assistência resolvidos \(na página 429\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

■ [Ver pistas de auditoria para registros \(na página 183\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

■ [Trabalhar com Oracle Social Network \(na página 448\)](#)

Atribuir pedidos de assistência

Quando cria um pedido de assistência, o campo do proprietário está vazio. É possível atribuir manualmente o proprietário ou, se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Pedido de assistência estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, o pedido de assistência pode ser atribuído automaticamente a um proprietário quando o pedido é gravado pela primeira vez. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#).

NOTA: O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. Se existir um livro personalizado principal atribuído ao registo antes do gestor de atribuições atribuir o registo a um proprietário, o gestor de atribuições remove o livro principal do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Se configurar um tipo de registo em modo de livro, recomenda-se vivamente que torne todos os grupos de regras inativos para esse tipo de registo.

Se um pedido de assistência já tiver sido atribuído e os níveis de acesso permitirem, pode reatribuir o pedido alterando o nome do proprietário ou o livro personalizado principal no pedido. Além disso, se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Pedido de assistência estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, pode reatribuir um pedido de assistência a um novo proprietário através de uma das seguintes formas:

- Selecione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário no pedido.
- Elimine o nome do proprietário ou o livro personalizado principal do pedido.

A seleção da caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário ou a eliminação do nome do proprietário ou livro personalizado principal irá acionar o gestor de atribuições para processar novamente o pedido de assistência e atribuí-lo a um proprietário de acordo com as regras configuradas pela empresa.

NOTA: Se um pedido de assistência tiver um estado Fechado, o gestor de atribuições ignora o pedido de assistência e não volta a ser atribuído. Além disso, o tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que serão reatribuídos e da carga atual do sistema.

Para atribuir manualmente um pedido de assistência

- 1 Selecione o pedido de assistência que pretende atribuir.
Para obter instruções sobre como localizar pedidos de assistência, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe do pedido de assistência, clique em Editar.
- 3 Na página Editar pedido de assistência, coloque o cursor no campo Proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione um novo proprietário ou livro na janela de pesquisa.

- 4 Grave as alterações.

Utilizar scripts de pedido de assistência

O administrador da empresa pode ter configurado os scripts de avaliação para o ajudar a reunir informações sobre os pedidos de assistência (Scripts da chamada) ou avaliar os níveis de satisfação do cliente (Inquéritos de satisfação do cliente). Um script de avaliação consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou ação.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2002\)](#).

Para utilizar um script de pedido de assistência

- 1 Selecione o pedido de assistência.
Para mais informações sobre como seleccionar pedidos de assistência, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe do pedido de assistência, desloque-se para a secção Scripts da chamada ou para a secção Inquéritos da satisfação do cliente e clique em Adicionar.
NOTA: Se a secção Scripts da chamada ou a secção Inquéritos de satisfação do cliente não for mostrada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção apropriada à disposição da página. Estas secções só estão disponíveis para adicionar a página se tiverem sido configuradas pelo administrador da empresa.
- 3 Na janela de pesquisa, pesquise o script apropriado e clique em Seleccionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na janela Scripts da chamada ou Inquéritos da satisfação do cliente, selecione a resposta para cada pergunta do script e, em seguida, clique em Gravar.

A página Detalhes do pedido de assistência é apresentada novamente. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido atualizados automaticamente.

Adicionar soluções a pedidos de assistência

Pode adicionar uma solução existente aos pedidos de assistência. Para mais informações sobre soluções, consulte [Soluções \(na página 433\)](#).

Para adicionar uma solução a um pedido de assistência

- 1 Selecione o pedido de assistência.
Para mais informações sobre como seleccionar pedidos de assistência, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Desloque-se para a secção Soluções da página Detalhes do pedido de assistência e clique em Adicionar. É apresentada uma lista de soluções aprovadas e publicadas.
- 3 Para limitar o número de soluções apresentadas, utilize as opções de filtragem para pesquisar palavras-chave ou ID da solução.
- 4 Clique em Pré-visualizar para ver os detalhes da solução e certificar-se de que responde às preocupações do cliente.
- 5 Clique na ligação Seleccionar junto a cada solução que pretende adicionar ao pedido de assistência e, em seguida, clique em OK.

- 6 Altere o estado do pedido de assistência para Pendente até conseguir confirmar com o cliente a resolução do problema, da seguinte forma:
 - a Na página Detalhes do pedido de assistência, clique no campo Estado e selecione o estado Pendente a partir da lista pendente.
 - b Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registro.

Escalar pedidos de assistência

Pode escalar um pedido de assistência de modo a destacá-lo como um caso urgente.

Para escalar um pedido de assistência

- 1 Na página Lista de pedidos de assistência, clique no campo Estado do pedido de assistência que pretender escalar.
- 2 Selecione Aberto – Escalado a partir da lista pendente no campo.
- 3 Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registro.

A política da empresa determina as ações que devem ser tomadas quando um pedido de assistência é escalado. Por exemplo, o administrador da empresa pode definir uma regra de fluxos de trabalho que envie uma mensagem de correio eletrônico ou gere uma tarefa quando um pedido de assistência é escalado.

Pode criar uma lista filtrada para mostrar todos os pedidos de assistência escalados aos quais tem acesso.

Fechar pedidos de assistência resolvidos

Depois de ter respondido de forma satisfatória ao pedido do cliente, pode fechá-lo.

Antes de começar: Visualize a página de detalhes Pedido de assistência para certificar-se de que o pedido de assistência está completo verificando o seguinte:

- Todas as atividades no pedido de assistência têm um estado Concluído indicando que o utilizador fez o seguimento junto do cliente.
- Se a empresa utilizar soluções, a solução será ligada ao registo de pedido de assistência indicando como o problema foi resolvido.

Para fechar um pedido de assistência resolvido

- 1 Na página Lista de pedidos de assistência, clique no campo Estado do pedido de assistência que pretender fechar.
- 2 Selecione Fechado a partir da lista pendente no campo.
- 3 Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registro.

Campos de pedido de assistência

Utilize a página Editar pedido de assistência para acrescentar um pedido de assistência ou atualizar detalhes de um pedido de assistência existente.

SUGESTÃO: Também pode editar pedidos de assistência na página Lista de pedidos de assistência e na página Detalhes do pedido de assistência. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

A página Editar pedido de assistência mostra o conjunto completo de campos para um pedido de assistência, conforme mostrado na tabela seguinte.

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de contactos	
Número do PA	ID do pedido de assistência. Gerado pelo sistema.
Conta	Conta ligada ao pedido de assistência.
Contacto	Contacto ligado ao pedido de assistência.
N.º de telefone do emprego	Número de telefone do trabalho do assistente do contacto. Herdado do registo de contacto.
Correio Eletrónico	Endereço de correio eletrónico do contacto. Herdado do registo de contacto.
Morada	A morada do contacto ou a conta para quem o pedido de assistência é efetuado. Pode selecionar esta morada a partir de uma lista de moradas associadas à conta ou ao contacto que está relacionado com o registo do pedido de assistência.
Informações de detalhes da assistência	
Área	Categoria de pedido de assistência, tal como Produto, Instalação, Manutenção, Formação, Outros.
Causa	Motivo do pedido de assistência, tal como Instruções pouco claras, Formação necessária ao utilizador, Problema existente, Novo problema, Outros
Tipo	Tipo de pedido de assistência, tal como Pergunta, Problema, Pedido de melhoria, Outros.
Origem	Meio pelo qual é recebido o pedido de assistência, tal como Telefone, Web, Correio eletrónico e Fax.
Priority	Indicação da prioridade, tal como 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa.
Estado	Estado do pedido de assistência, tal como Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - Escalado, Cancelado. Algumas listas e relatórios filtrados utilizam o campo Estado para determinar os pedidos de assistência que devem ser incluídos. NOTA: Os administradores podem editar a lista de escolha Estado e acrescentar novos valores ou atualizar os valores existentes, se a respetiva função incluir os privilégios Customizar Aplicação - Editar Lista de Escolha 'Estado' do Pedido de Assistência e Customizar Aplicação. Para obter informações sobre como customizar valores da lista de escolha, consulte Alterar Valores da Lista de Escolha (na página 1339).

Campo	Descrição
	ATENÇÃO: Quando o campo Estado num pedido de assistência estiver definido para Fechado ou Cancelado, o Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente o campo Hora do Fecho no pedido de assistência para mostrar a data e hora de alteração do estado. Consequentemente, aconselhamos vivamente a que a sua empresa não desative nenhum destes valores na lista de escolha Estado para o tipo de registo Pedido de Assistência. No entanto, a sua empresa pode alterar o nome de apresentação do valor Fechado ou do valor Cancelado, ou de ambos. Se a sua empresa alterar o nome de apresentação do valor Fechado, então o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora de Fecho num pedido de assistência quando o estado no pedido de assistência for alterado para o valor originalmente denominado de Fechado. Da mesma forma, se a sua empresa alterar o nome de apresentação do valor Cancelado, então o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora de Fecho num pedido de assistência quando o estado no pedido de assistência for alterado para o valor originalmente denominado de Cancelado.
Hora de abertura	Data e hora de criação do pedido de assistência. Gerado pelo sistema.
Hora do fecho	Data e hora a que o estado do pedido de assistência muda para Fechado ou Cancelado. Gerado pelo sistema. NOTA: O administrador pode alterar os nomes de apresentação para os valores de estado Fechado e Cancelado.
Proprietário	A designação alternativa do proprietário do registo do pedido de assistência. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).

Campo	Descrição
Voltar a atribuir proprietário	Indica que o pedido de assistência deve voltar a ser atribuído. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pedidos de assistência, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar o pedido de assistência novamente e atribuí-lo de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51). NOTA: Quando seleciona esta caixa de seleção, o nome no campo Proprietário é alterado quando grava o registo. No entanto, dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que deve voltar a ser atribuído e da carga atual do sistema, as tarefas que são efetuadas automaticamente podem demorar algum tempo a ser concluídas, por exemplo, o envio do correio eletrónico de notificação.
Informações adicionais	
Assunto	Resumo do pedido de assistência.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de assistência. Limite de 16,350 caracteres.
Veículo	O Número de identificação do veículo (NIV) se um veículo estiver associado ao pedido de assistência.

Campos do Oracle Social Engagement and Monitoring

Se estiver a utilizar o Oracle Social Engagement and Monitoring, é possível que o administrador adicione alguns ou todos os campos seguintes à página Pedido de assistência. Para mais informações, consulte [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 441\)](#).

Campo	Descrição
Redes sociais	O ID do registo de rede social de um problema.
Redes sociais: ligação Autor	O URL para o perfil do autor no local da rede social.
Rede social: comunidade	O nome, tal como Facebook ou Twitter, do local da rede social onde a mensagem foi publicada.
Rede social: pontuação da influência	A pontuação da influência tal como foi enviada pelo parceiro.

Campo	Descrição
Rede social: dados da publicação	Os dados da publicação da rede social.
Rede social: ligação Publicar	O URL para a publicação da rede social.
Rede social: data de publicação	A data em que a mensagem foi publicada.
Rede social: pontuação de sentimento	A pontuação de sentimento tal como foi enviada pelo parceiro.
Rede social: tópico	O nome do tópico da publicação tal como foi extraído da publicação.

Soluções

Utilize as páginas Solução para criar, atualizar e controlar soluções. *Soluções* contêm informações sobre como resolver um problema do cliente. Ao manter a base de conhecimentos de soluções, os representantes do serviço têm acesso a uma base de conhecimentos centralizada para ajudá-los a resolver os problemas do cliente. Além disso, a base de conhecimentos expande a forma como os utilizadores interagem com os clientes e criam novas soluções.

O Oracle CRM On Demand controla a utilização de soluções e permite aos utilizadores classificar soluções. Estas informações ajudam as organizações a melhorar as soluções que fornecem aos clientes e a identificar os problemas de produtos ou serviços. As soluções frequentemente utilizadas poderão indicar o defeito de um produto. As classificações mais fracas de soluções poderão indicar a necessidade de as melhorar.

Acerca de Gestão de Soluções

Considere implementar um processo semelhante ao seguinte para criar e gerir uma base de conhecimentos de soluções:

- 1 Um administrador da empresa importa as soluções existentes para a aplicação (opcional).
- 2 Os agentes de assistência e outros especialistas adicionam soluções provisórias para exponenciar a amplitude e diversidade da base de conhecimentos ao longo do tempo.
- 3 Os gestores de serviços revêem, aprovam e publicam soluções.
- 4 Os agentes pontuam as soluções existentes para se certificarem de que as soluções mais eficazes surgem no topo.
- 5 Os gestores de serviços monitorizam a base de conhecimentos para se certificarem de que apenas são representadas informações válidas e atuais.

Sugestões de procedimentos recomendados para a gestão da base de conhecimentos de soluções

A existência de uma biblioteca de soluções devidamente organizada e avaliada por colegas ajudam a prestar um serviço mais eficaz aos clientes, de forma consistente. Seguem-se algumas sugestões de procedimentos recomendados para a configuração e gestão da base de conhecimentos de soluções.

1 - Importar as soluções existentes

Antes de importar soluções, compare as informações nas soluções existentes com o registo Solução no Oracle CRM On Demand. Pode pretender adicionar, mudar o nome de ou remover campos do registo de modo a estabelecer correspondência com as informações que pretende importar.

Pode utilizar o Modelo de configuração de campos personalizados, disponível na página Ferramentas e modelo, no Centro de formação e suporte, para ajudar a planear alterações. Este documento ajuda a planear e controlar quaisquer alterações personalizadas que pretenda efetuar à aplicação.

2 – Adicionar soluções provisórias

Estabeleça diretrizes para a criação de registos de solução e comunique-as a quem possa criar soluções provisórias, tais como agentes de serviço, produto ou especialistas de serviços. Certifique-se de que realça a importância do campo Título num registo de solução. Trata-se de um campo pesquisável que aparece na maior parte das listas e janelas de pesquisa das soluções. Por conseguinte, os agentes de assistência irão utilizá-lo para identificar rapidamente soluções adequadas para as suas perguntas ou problemas.

Quando uma nova solução é criada, tem o estado Provisória. As soluções provisórias não estão disponíveis para ser adicionadas a registos de pedidos de assistência e não serão apresentadas na janela de pesquisa da solução até serem publicadas. Desta forma, se um agente criar um Pedido de assistência e introduzir uma solução provisória durante a chamada, o agente poderá adicionar a solução provisória ao Pedido de assistência mas a solução provisória não estará acessível para outros agentes até ser publicada.

3 - Rever, aprovar e publicar soluções

O processo de aprovação assegura que os especialistas identificados têm a oportunidade de rever todas as soluções antes de as libertar para utilização geral dos agentes de serviços. Estabeleça diretrizes de revisão e aprovação para assegurar que todas as soluções são válidas, simples de seguir e úteis para todos aqueles que precisem delas.

O utilizador tem de possuir uma função com o privilégio Publicar soluções para poder alterar o estado de uma solução para Aprovado e publicar a solução. Para mais informações, consulte [Aprovar e publicar soluções \(na página 438\)](#).

4 – Classificar soluções

Solicite as agentes de serviços que classifiquem as soluções que utilizam e adicionam aos respetivos registos de pedido de assistência. Podem fazê-lo facilmente a partir da página Detalhes da solução e clicando no botão Classificar solução. As soluções são classificadas numa escala de 1 - 5. Se a solução for altamente eficaz, a classifique-a com um 5. Se não for eficaz ou válida, classifique-a com um 1.

Sempre que uma solução é classificada, a pontuação da classificação é recalculada e apresentada no registo. O facto de os agentes classificarem as soluções, fornece-lhe informações que pode utilizar para monitorizar a qualidade da base de conhecimentos. Para mais informações, consulte [Classificar soluções \(na página 438\)](#).

5 – Monitorizar soluções

Certifique-se de que monitoriza regularmente a base de conhecimentos de soluções para que os agentes de serviços possam dispor das informações e instruções melhores e mais atuais. Seguem-se algumas recomendações:

- Atribua um proprietário para determinadas áreas ou tipos de soluções e solicite a cada um deles que reveja e atualize essas soluções. Atribua a cada proprietário a responsabilidade pela exatidão e aprovação da respetiva área.
- Com o passar do tempo, as soluções podem tornar-se obsoletas. As soluções relacionadas com produtos que deixaram de ser suportados são apenas um desses exemplos. Crie uma lista de soluções para localizar essas soluções, filtrando-as pelo campo Produto, por exemplo. Em seguida, utilize a funcionalidade Atualização em massa para removê-las das soluções pesquisáveis.
- Não elimine uma solução, a não ser que seja uma duplicada. Em vez disso, defina o estado para Obsoleto. As soluções obsoletas deixam de aparecer na lista quando se pesquisa uma solução para adicioná-la a um

pedido de assistência. No entanto, pode continuar a utilizar as listas na Página principal Solução para aceder às mesmas se for necessário.

- Reveja todas as soluções que apresentam uma classificação baixa. Para localizá-las, crie uma lista personalizada onde constem todas as soluções publicadas classificadas com 1 ou 2.
- Utilize as listas de soluções pré-concebidas na Página principal Solução para rever as soluções que apresentam as classificações mais altas e as soluções mais ativas. Ao fazê-lo, terá uma indicação das áreas às quais poderá adicionar mais conhecimento e expandir a biblioteca.
- Analise periodicamente as tendências dos pedidos de assistência e identifique as áreas problemáticas sobre as quais devem ser adicionadas mais informações à base de conhecimentos.

Trabalhar com a Página principal Solução

A Página principal Solução constitui o ponto de início para gerir soluções.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da Solução. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um registo da solução

Pode criar um registo da solução clicando no botão Novo na secção As minhas soluções recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos de solução (consultar [Campos da solução](#) na página 439).

Trabalhar com as Listas de soluções

A secção Listas de soluções mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de Soluções.

Lista de soluções	Filtros
Soluções aprovadas	Estado = Aprovada
Soluções publicadas	Publicada = S
Soluções recentemente criadas	Todas as soluções, ordenadas pela data de criação
Soluções recentemente modificadas	Todas as soluções, ordenadas pela data de modificação
Soluções provisórias (visíveis apenas para os utilizadores com o privilégio Publicar soluções)	Estado = Provisória
Soluções de classificação mais alta	Soluções com as classificações cumulativas mais altas atribuídas por todos os indivíduos
Soluções mais ativas	Soluções ligadas frequentemente aos pedidos de assistência

Lista de soluções	Filtros
Todas as soluções	Todas as soluções, ordenadas alfabeticamente por Título da solução
As minhas soluções recentemente modificadas	Todas as soluções que possui, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver soluções recentemente visualizadas

A secção As minhas soluções recentemente visualizadas mostra as soluções que visualizou mais recentemente.

Visualizar soluções mais ativas

A secção Soluções mais ativas mostra as soluções que foram ligadas frequentemente aos pedidos de assistência. Uma utilização frequente pode indicar a uma organização de serviços as áreas específicas em que os clientes estão a ter problemas com produtos e serviços. As organizações podem responder fornecendo mais informações aos representantes do serviço para ajudar os clientes ou fornecendo mais informações aos clientes diretamente.

Visualizar soluções de classificação mais alta

A secção Soluções de classificação mais alta lista as soluções com as classificações cumulativas mais altas atribuídas por todos os indivíduos.

Adicionar secções à Página principal Solução

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Solução.

- Soluções recentemente criadas
- Soluções recentemente modificadas
- As minhas soluções recentemente criadas
- As minhas soluções recentemente modificadas
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar relatórios na Página principal Solução.)

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Solução.

Para adicionar secções à Página principal Solução

- 1 Na Página principal Solução, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Solução, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir soluções

Para gerir soluções, execute os seguintes processos:

- [Rever soluções \(na página 437\)](#)
- [Aprovar e publicar soluções \(na página 438\)](#)
- [Classificar soluções \(na página 438\)](#)
- [Adicionar livros a uma solução \(na página 438\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

NOTA: Para alterar o estado de um registo de soluções, ou para publicar uma solução, a função de utilizador deve incluir o privilégio **Publicar Soluções**.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da solução \(na página 439\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 847\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Rever soluções

Pode rever as soluções mais ativas ou as soluções de classificação mais alta. Também pode rever as informações completas de um registo da solução.

Para rever as soluções mais ativas

- 1 A partir de qualquer página, clique no separador **Soluções**.
- 2 Na secção **Soluções mais ativas**, clique na ligação **Título** da solução relativamente à solução que pretende rever.

Para rever as soluções de classificação mais alta

- 1 A partir de qualquer página, clique no separador **Soluções**.
- 2 Na secção **Soluções de classificação mais alta**, clique na ligação **Título** da solução relativamente à solução que pretende rever.

Para rever informações da solução

- 1 Selecione a solução.
Para obter instruções sobre como selecionar soluções, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página **Detalhes da solução**, pode rever o registo da solução.

Para obter uma descrição de campos, consulte Campos de solução (consultar [Campos da solução](#) na página 439).

Aprovar e publicar soluções

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Publicar soluções.

Pode rever soluções para se certificar da respetiva exatidão e integridade. Em seguida, pode aprovar a solução provisória e publicá-la internamente. A publicação de uma solução internamente disponibiliza-a para todos os representantes do serviço de apoio a clientes para que estes a possam utilizar e ligar aos pedidos de assistência.

Para aprovar e publicar uma solução

- 1 A partir da Página principal Solução, clique na ligação Soluções provisórias.
- 2 A partir da Página principal Solução, selecione a solução e, em seguida, clique em Editar.
- 3 Na página Editar solução, altere o estado para Aprovada, para aprovar a solução.
- 4 Para publicar a solução, selecione a lista pendente Publicada.
- 5 Grave o registo.

Classificar soluções

Pode classificar a eficácia de uma solução sempre que pretender.

Para classificar informações da solução

- 1 Selecione a solução.
Para obter instruções sobre como selecionar uma solução, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na barra de título Detalhes da solução, clique no botão Classificar solução.
- 3 Na página Classificação da solução, selecione uma classificação de 1 a 5 (5 é a melhor) na lista pendente.
- 4 Grave o registo.
As classificações médias de cada utilizador são calculadas para determinar as soluções que aparecem na secção Soluções de classificação mais alta na Página principal Soluções.

Adicionar livros a uma solução

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros a uma solução. Quando adiciona um livro a uma solução, pode modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o tipo de registo de Livros é apresentado como um item relacionado na página Solução. Para mais informações sobre como personalizar informações do item relacionado, consulte Personalizar disposições do item relacionado (consultar [Personalizar disposições de itens relacionados](#) na página 1343).

Para adicionar um livro a uma solução

- 1 Na página Lista de soluções, abra a solução que pretende.
- 2 Na página Detalhes da solução, clique em Adicionar na secção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro ao qual pretende adicionar a solução e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre livros, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#).

Campos da solução

Utilize a página Editar solução para adicionar uma solução ou atualizar detalhes de uma solução existente. A página Editar solução mostra o conjunto completo de campos para uma solução.

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de detalhes da solução	
ID da solução	ID único da solução. Gerado pelo sistema.
Título	Título da solução. Este campo tem um limite de 100 caracteres e é necessário.
Estado	Estado da solução, como por exemplo, Rascunho, Aprovado ou Obsoleto. A predefinição é Rascunho. Só os utilizadores com o privilégio Publicar soluções podem alterar estas informações.
Publicada	Indicação de que a solução está disponível para utilização interna. Só os utilizadores com o privilégio Publicar soluções podem alterar estas informações.
Classificação da solução	Classificação da solução de 1 a 5 (é o melhor).
Informações adicionais	
NOTA: Os campos seguintes estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e poderão não estar disponíveis para a configuração do utilizador. Se estes campos não estiverem disponíveis, contacte o administrador da empresa.	
Aprovação jurídica	Indica que a solução recebeu aprovação jurídica.
Aprovação de marketing	Indica que a solução recebeu aprovação de marketing.
Ativo com vários ficheiros	Indica que a solução consiste em vários ficheiros digitais. Uma determinada imagem da solução poderá consistir em ficheiros separados de fotografia, logotipos e outros componentes com uma imagem maior.
Data de expiração	A data após a qual este conteúdo não pode ser utilizado no Personalized Content Delivery (PCD). Utilize o ícone de calendário para selecionar a data de validade.
Data de Release	A data após a qual este conteúdo pode ser utilizado no PCD. Utilize o ícone de calendário para selecionar a data de lançamento.
Estado da verificação	Indica se a solução pode ser apresentada corretamente. Quando os utilizadores carregam ficheiros de gráfico ou multimédia, testam os mesmos para garantir que

Campo	Descrição
	são apresentados corretamente e definem o estado da verificação como Com êxito. Os valores são: Não verificado, Com êxito ou Falhou.
Tipo de anexo do PCD	Indica o tipo de ficheiro gráfico ou multimédia anexado: ■ Mensagem. O conteúdo é adequado para uma apresentação. ■ Miniatura. O conteúdo é uma versão mais pequena e comprimida de um registo de mensagem maior.
Imagem de miniatura relacionada	O nome de outro registo de solução que fornece uma versão de miniatura pequena da solução da mensagem principal. Cada solução do tipo Mensagem tem de ter uma solução correspondente do tipo Miniatura.
Método de distribuição	Selecione Publicar para distribuir automaticamente o conteúdo pelos utilizadores remotos. A distribuição baseia-se nas permissões dos utilizadores.
NOTA: Por predefinição, os campos seguintes estão disponíveis para todas as edições do Oracle CRM On Demand.	
Perguntas frequentes	Perguntas frequentes sobre a solução.
Detalhes da solução	Informações adicionais acerca da solução.

7

Redes sociais

O Oracle CRM On Demand permite trabalhar com ferramentas de rede social, tais como, Oracle Social Engagement and Monitoring de modo a que possa cativar os clientes através da rede social.

Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring

O Oracle Social Engagement and Monitoring é uma aplicação em separado que monitoriza os locais de redes sociais para obter comentários sobre a sua empresa, para ajudá-lo a responder de forma adequada a esses tipos de comentário. Quando um utilizador do Oracle Social Engagement and Monitoring deteta um comentário que contém um problema ou reclamação que é necessário processar através de um pedido de assistência no Oracle CRM On Demand, o utilizador pode enviar detalhes do comentário diretamente a partir do Oracle Social Engagement and Monitoring para o Oracle CRM On Demand, clicando em Enviar para CRMOD. Quando o Oracle CRM On Demand recebe as informações, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand cria um registo de rede social para o problema que inclui um URL para a publicação, o nome do autor da publicação e o nome da comunidade social onde se encontra a publicação.
- O Oracle CRM On Demand cria um registo de perfil social (se ainda não existir) para o autor da publicação. Se for possível, o Oracle CRM On Demand associa o perfil social a um contacto existente no Oracle CRM On Demand.
- Oracle CRM On Demand cria um registo de pedido de assistência e um registo de atividade para resolver o problema.

Deste modo, um representante do serviço de apoio a clientes pode acompanhar o pedido de assistência e resolver o problema.

Para ativar as funcionalidades do pedido de assistência, o administrador da empresa tem de acrescentar os campos de Oracle Social Engagement and Monitoring à disposição da página do pedido de assistência da sua função. Para mais informações sobre os campos específicos de redes sociais, consulte [Campos de pedido de assistência \(na página 429\)](#). Para mais informações sobre como adicionar campos a uma página, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre redes sociais e perfis sociais:

- [Redes Sociais \(na página 441\)](#)
- [Perfis das Redes Sociais \(na página 444\)](#)

Redes sociais

Utilize as páginas Rede social para registar informações sobre as publicações de redes sociais dos seus contactos.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre redes sociais:

- [Trabalhar com a Página principal de redes sociais \(na página 442\)](#)
- [Gerir redes sociais \(na página 443\)](#)
- Campos das Redes Sociais (consultar [Campos de redes sociais](#) na página 443)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 441\)](#)

Trabalhar com a Página principal de redes sociais

A Página principal de redes sociais é o ponto de partida para gerir registos de redes sociais.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de rede social. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de rede social

Para criar um registo de rede social, clique no botão Novo na secção Redes sociais modificadas recentemente da Página principal de redes sociais.

Trabalhar com Listas de redes sociais

A secção Listas de redes sociais mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão para as redes sociais.

Lista de redes sociais	Filtros
Todas as redes sociais	Todos os registos de redes sociais para os quais tem visibilidade.
Redes sociais modificadas recentemente	Todos os registos de redes sociais para os quais tem visibilidade, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver registos de redes sociais modificados recentemente

A secção Redes sociais modificadas recentemente mostra os registos de redes sociais que foram modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal de redes sociais

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de redes sociais. O administrador da empresa pode disponibilizar secções para apresentação na Página principal de redes sociais.

Para adicionar secções à Página principal de redes sociais

- 1 Na Página principal de redes sociais, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de redes sociais, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre registos de redes sociais:

- [Redes Sociais \(na página 441\)](#)
- Campos das Redes Sociais (consultar [Campos de redes sociais](#) na página 443)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 441\)](#)

Gerir redes sociais

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre registos de redes sociais:

- [Redes Sociais \(na página 441\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de redes sociais \(na página 442\)](#)
- Campos das Redes Sociais (consultar [Campos de redes sociais](#) na página 443)

Campos de redes sociais

A página Edição da rede social mostra o conjunto completo de campos de um registo de rede social.

SUGESTÃO: Também pode editar registos de redes sociais nas páginas [Lista de redes sociais](#) e [Detalhe da rede social](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A seguinte tabela fornece informações sobre alguns campos de redes sociais.

Campo	Descrição
Autor	O nome de utilizador exclusivo do contacto num local específico de redes sociais, por exemplo, Facebook ou Twitter, que publicou uma mensagem.

Campo	Descrição
Comunidade	O nome do local da rede social, tal como o Facebook ou Twitter, associado a este contacto. Este campo de texto tem um limite máximo de 255 caracteres.
ID da mensagem da rede	Um identificador para identificar exclusivamente a mensagem no local da rede social. Este campo de texto tem um limite máximo de 255 caracteres.
Ligação Publicar	Um URL exclusivo para a publicação no local da rede social.
ID exclusivo	Um identificador para identificar exclusivamente o registo de rede social. Este campo de texto tem um limite máximo de 255 caracteres.
Criado	O autor do registo de rede social e a data e hora em que foi criado.
Modificado	A última pessoa a modificar o registo de rede social e a data e hora em que foi modificado.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre registos de redes sociais:

- [Redes Sociais \(na página 441\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de redes sociais \(na página 442\)](#)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 441\)](#)

Perfis das Redes Sociais

Utilize as páginas Perfil social para registar informações sobre os perfis de contactos que participam em interações de redes sociais. O Oracle CRM On Demand cria um perfil social para um contacto quando Oracle Social Engagement and Monitoring deteta uma publicação de rede social que necessita de ser processada. Para mais informações, consulte [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 441\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Trabalhar com a Página principal de perfil social \(na página 444\)](#)
- [Gerir perfis sociais \(na página 446\)](#)
- Campos de Perfis das Redes Sociais (consultar [Campos de perfis sociais](#) na página 446)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 441\)](#)

Trabalhar com a Página principal de perfil social

A Página principal de perfil social é o ponto de partida para gerir perfis sociais.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de perfil social. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de perfil social

Para criar um registo de perfil social, clique no botão Novo na secção Perfis sociais modificados recentemente da Página principal de perfil social.

Trabalhar com Listas de perfis sociais

A secção Listas de perfis sociais mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão para os perfis sociais.

Lista de perfis sociais	Filtros
Todos os perfis sociais	Todos os perfis sociais para os quais tem visibilidade.
Perfis sociais modificados recentemente	Todos os perfis sociais para os quais tem visibilidade, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver perfis sociais modificados recentemente

A secção Perfis sociais modificados recentemente mostra os perfis sociais que foram modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal de perfil social

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções de relatórios adicionais à Página principal de perfil social. O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal de perfil social.

Para adicionar secções à Página principal de perfil social

- 1 Na Página principal de perfil social, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de perfil social, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Perfis das Redes Sociais \(na página 444\)](#)
- Campos de Perfis das Redes Sociais (consultar [Campos de perfis sociais](#) na página 446)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 441\)](#)

Gerir perfis sociais

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Perfis das Redes Sociais \(na página 444\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de perfil social \(na página 444\)](#)
- Campos de Perfis das Redes Sociais (consultar [Campos de perfis sociais](#) na página 446)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 441\)](#)

Campos de perfis sociais

A página Edição do perfil social mostra o conjunto completo de campos de um perfil social.

SUGESTÃO: Também pode editar perfis sociais na página [Lista de perfis sociais](#) e na página [Detalhe do perfil social](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A seguinte tabela fornece informações sobre alguns campos de perfis sociais.

Campo	Descrição
Autor	O nome de utilizador exclusivo do contacto num local específico de redes sociais, por exemplo, Facebook ou Twitter, que publicou uma mensagem.
Comunidade	O local da rede social, tal como o Facebook ou Twitter, em que o contacto foi observado. Este campo de texto tem um limite máximo de 255 caracteres.
ID do autor da rede	Um identificador para identificar exclusivamente o autor no local da rede social. Este campo de texto tem um limite máximo de 100 caracteres.
Ativo	Indica se este perfil social está ativo.
Contacto	Um contacto existente no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Criado	A pessoa que criou o registo de perfil social e a data e hora em que foi criado.
Modificado	A última pessoa a modificar o registo de perfil social e a data e hora em que foi modificado.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Perfis das Redes Sociais \(na página 444\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de perfil social \(na página 444\)](#)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 441\)](#)

Acerca do Oracle Social Network

O Oracle Social Network é uma rede segura e privada que fornece uma gama de ferramentas sociais para recolha e partilha de informações empresariais. Se a empresa utilizar o Oracle Social Network, o administrador pode integrar o Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand. Depois do Oracle Social Network ser integrado no Oracle CRM On Demand, pode partilhar informações a partir de registos de determinados tipos de registo do Oracle CRM On Demand como objetos sociais no Oracle Social Network. Para mais informações sobre objetos sociais, consulte a documentação de ajuda do Oracle Social Network.

Dependendo da forma como o administrador configura a integração no Oracle Social Network, poderá partilhar registos dos seguintes tipos de registo:

- Conta
- Oportunidade
- Pedido de assistência

O administrador determina que campos dos registos são apresentados no objeto social no Oracle Social Network. Pode ser apresentado um número máximo de 10 campos de um registo num objeto social. Se a secção de informações relacionadas Social estiver disponível na disposição da página Detalhes para um tipo de registo, pode executar o seguinte procedimento para qualquer registo desse tipo a partir da página Detalhes do registo no Oracle CRM On Demand, desde que tenha os direitos de acesso necessários para o registo:

- Partilhe o registo no Oracle Social Network, se o registo ainda não tiver sido partilhado. No Oracle Social Network, pode adicionar outros utilizadores no Oracle Social Network como membros do objeto social. Depois de partilhar um registo no Oracle Social Network, pode ver o mural do objeto social no Oracle Social Network, na secção Social da página Detalhes do registo no Oracle CRM On Demand.
- Adira ao objeto social, se outro utilizador já tiver partilhado o registo no Oracle Social Network. Depois de aderir ao objeto social no Oracle Social Network, pode ver o mural do objeto social no Oracle Social Network, na secção Social da página Detalhes do registo no Oracle CRM On Demand.
- Publique atualizações no objeto social no Oracle Social Network, se for membro do objeto social no Oracle Social Network. Quando atualiza os campos num registo no Oracle CRM On Demand que são apresentados no objeto social no Oracle Social Network, pode publicar as atualizações ao objeto social no Oracle Social Network, de forma a que as informações no Oracle Social Network sejam mantidas atualizadas.
- Aceda às conversas sobre o objeto social no Oracle Social Network, se for membro do objeto social. Quando clica numa ligação ou botão na applet da Internet do Oracle Social Network, na secção Social, o Oracle Social Network abre numa janela do navegador em separado e pode utilizar todas as funcionalidades disponíveis ao utilizador no Oracle Social Network.

Por exemplo, se for membro da equipa de uma oportunidade no Oracle CRM On Demand pode executar o seguinte procedimento:

- No Oracle CRM On Demand, partilhe a oportunidade como um objeto social no Oracle Social Network.
- No Oracle Social Network, adicione os outros membros da equipa da oportunidade ao novo objeto social. Também pode adicionar outros utilizadores do Oracle Social Network ao objeto social, mesmo que os utilizadores do Oracle Social Network não sejam utilizadores do Oracle CRM On Demand.

O utilizador e os outros membros do objeto social podem começar e participar em conversas sobre o objeto social para a oportunidade no Oracle Social Network.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com Oracle Social Network \(na página 448\)](#)

Trabalhar com Oracle Social Network

Este tópico descreve como:

- Partilhar um registo do Oracle CRM On Demand no Oracle Social Network.
- Aderir a um objeto social no Oracle Social Network a partir de uma página de detalhes do registo no Oracle CRM On Demand.
- Publicar atualizações aos campos num objeto social no Oracle Social Network.
- Aceder a todas as conversas de que faz parte no Oracle Social Network.

Antes de começar. Para executar as tarefas descritas neste tópico, tem de ter o privilégio Integração do Oracle Social Network na função do utilizador no Oracle CRM On Demand. Para permitir a partilha e atualização de registos no Oracle Social Network, o administrador tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas Social na disposição da página Detalhes para o tipo de registo na função do utilizador. Para permitir o acesso a todas as conversas de que faz parte no Oracle Social Network, o administrador da empresa tem de disponibilizar o separador da Internet Social na função do utilizador.

NOTA: Um registo pode ser partilhado apenas uma vez no Oracle Social Network. Depois de um utilizador partilhar um registo no Oracle Social Network o botão Partilhar deixa de estar disponível na secção Social da página Detalhes do registo no Oracle CRM On Demand. Em vez disso, vê o botão Aderir ou o botão Atualizar. Se ainda não for membro do objeto social no Oracle Social Network vê o botão Aderir. Se já for membro do objeto social no Oracle Social Network vê o botão Atualizar.

Para partilhar um registo no Oracle Social Network

- 1 No Oracle CRM On Demand, localize o registo que pretende partilhar.
Para obter instruções sobre como localizar registos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Abra o registo na página Detalhes e desloque-se para a secção Social da página.
- 3 Na barra de título da secção Social da página, clique em Partilhar.

Para aderir ao objeto social para um registo partilhado no Oracle Social Network

- 1 No Oracle CRM On Demand, na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção Social da página.
- 2 Na barra de título da secção Social da página, clique em Aderir.

Para publicar atualizações aos campos num objeto social no Oracle Social Network

- 1 No Oracle CRM On Demand, na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção Social da página.

-
- 2 Na barra de título da secção Social da página, clique em Atualizar.

Para aceder a todas as conversas de que faz parte no Oracle Social Network

- Clique no separador Social.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca do Oracle Social Network \(na página 447\)](#)

8

Partner Relationship Management e High Tech

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para o Partner Relationship Management (PRM):

- **Parceiros.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre as empresas ou contactos nas empresas externos que vendem ou prestam assistência de produtos pertencentes à sua empresa.
- **Programas de parceiros.** Utilize estas páginas para controlar os requisitos e os benefícios para as empresas que fazem parte dos programas parceiros da sua empresa.
- **Candidaturas.** Utilize estas páginas para gerir as candidaturas de parceiros novos ou existentes para a parceria com a empresa proprietária da marca.
- **Registos de negócio.** Utilize estas páginas para gerir os registos do negócio que permitem que os parceiros solicitem direitos exclusivos para uma oportunidade à empresa proprietária da marca.
- **Pedidos de FDM.** Utilize estas páginas para gerir os pedidos de fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) para fundos monetários fornecidos pelo departamento de marketing ou de vendas de um fabricante. Os pedidos de FDM ajudam um parceiro a vender os respetivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante.
- **Pedidos de PE.** Utilize estas páginas para gerir os pedidos de cálculo de preços especial (PE) de parceiros para um ajuste de preço de um produto.
- **Fundos.** Utilize estas páginas para gerir pedidos de fundos, créditos e aprovações.
- **Formação e certificação (F&C).** Utilize estas páginas para criar reconhecimento entre a comunidade de parceiros sobre os cursos de formação e programas oferecidos para os produtos e serviços da empresa proprietária da marca. A F&C também ajuda a controlar as aptidões e competências das empresas parceiras e respetivos funcionários. Os tipos de registo F&C são:
 - Cursos
 - Exames
 - Certificações
 - Acreditações

Nota: Todos estes tipos de registo só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. O tipo de registo Fundos também está disponível com o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Gerir PRM e Tecnologia de ponta

Para mais informações sobre a gestão e configuração do Partner Relationship Management (PRM), consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Parceiros

Utilize as páginas do Parceiro para controlar as empresas do parceiro e respetivos membros, criar contas de parceiro no Oracle CRM On Demand, para suportar utilizadores parceiros, e definir os níveis apropriados de acesso ao Oracle CRM On Demand e a visibilidade dos dados para conta de parceiro.

Acerca de parceiros

O separador Parceiro representa qualquer empresa externa que venda ou preste assistência a produtos pertencentes ao proprietário da marca.

As páginas do Parceiro no Oracle CRM On Demand permitem-lhe definir as informações empresariais sobre o parceiro, bem como as informações de parceria entre o proprietário da marca e o parceiro. Os exemplos de informações do perfil do parceiro são nome da empresa, morada, números de telefone, número de fax, Web site, receitas anuais, número de funcionários, mercado, indústria, descrição do negócio e assim sucessivamente.

Acerca de contas de parceiros

Uma *conta de parceiro* do PRM, também conhecida como conta de parceiro gerida, é um parceiro com utilizadores no Oracle CRM On Demand. Uma conta de parceiro não gerida não tem utilizadores no Oracle CRM On Demand. Uma conta de parceiro do PRM encontra-se presente no separador Conta e no separador Parceiro e tem os seguintes atributos:

- Trata-se de uma conta com o tipo definido como Parceiro.
- O valor do sinalizador de parceiro gerido está definido como S.
- O estado da organização do parceiro está definido como Ativa.

Para as organizações que são contas, a quem os representantes de vendas, vendem e Parceiros do PRM, tem de criar dois registos: um registo de conta e um registo de parceiro.

O tipo de registo de parceiro é uma subclasse do tipo de registo de conta, pelo que os campos personalizados que são adicionados ao tipo de registo de conta também estão disponíveis para o tipo de registo de parceiro. No entanto, o contrário não se verifica: os campos personalizados adicionados ao tipo de registo de parceiro não estão disponíveis para o tipo de registo de conta.

De forma geral, mantenha os atributos específicos do parceiro no separador Parceiros e os atributos específicos da conta, que não estão relacionados com a parceria, no separador Contas. No entanto, poderá por vezes pretender ter um atributo específico do parceiro disponível no separador Contas. Neste caso, pode adicionar atributos personalizados ao tipo de registo de conta. Estes atributos tornam-se automaticamente parte do tipo de registo Parceiro.

Quando visualiza a conta de parceiro no separador Contas, pode ver o campo Tipo de conta definido como Parceiro. Quando visualiza uma conta de parceiro no separador Parceiros, o campo Tipo de conta não é apresentado, porque o único valor que uma conta de parceiro pode ter é Parceiro.

NOTA: Enquanto o estado da organização do parceiro está definido como Ativa, o tipo de uma conta de parceiro tem de estar definido como Parceiro.

Trabalhar com a Página principal de parceiros

A Página principal Parceiros é o ponto de partida para gerir parceiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Parceiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um conta de parceiro

Pode criar uma conta de parceiro clicando no botão Novo na secção Parceiros recentemente modificados. Para obter mais informações sobre como criar parceiros, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do parceiro (consultar [Campos de parceiro](#) na página 456).

SUGESTÃO: Pode indicar hierarquias de parceiros, como uma empresa que é subsidiária de outra empresa através da seleção das contas principais. Para obter mais informações sobre hierarquias de parceiros, consulte [Especificar contas principais \(na página 289\)](#).

Trabalhar com listas de parceiros

A secção Listas de parceiros mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de parceiros.

Lista de parceiros	Descrição
Todos os parceiros	Filtra todos os parceiros para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Os meus parceiros	Parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Parceiros recentemente criados	Todos os parceiros, ordenados pela data de criação.
Parceiros recentemente modificados	Todos os parceiros, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar parceiros recentemente modificados

A secção Parceiros recentemente modificados mostra os parceiros que o utilizador modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de parceiros

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à página principal Parceiros:

- Todos os parceiros ativos
- Todos os parceiros inativos
- Parceiros recentemente criados
- Parceiros recentemente modificados
- Uma ou mais secções de relatórios (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções de relatórios na Página principal Parceiros)

Para adicionar secções à Página principal Parceiros

- 1 Na Página principal Parceiros, clique em Editar disposição.

- 2 Na página Disposição da Página principal Parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir contas de parceiros

Para gerir contas de parceiros, execute as seguintes tarefas:

- [Ativar e desativar contas de parceiros \(na página 454\)](#)
- [Pesquisar contas de parceiros \(consultar \[Pesquisar contas do parceiro\]\(#\) na página 455\)](#)
- [Eliminar contas de parceiros \(na página 455\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Controlar parceiros e concorrentes de contas \(na página 294\)](#)
- [Controlar relações entre contas \(na página 290\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

NOTA: Quando cria uma conta de parceiro e define o campo Estado da Organização do Parceiro na conta com o estado Ativo, um livro é automaticamente criado para a conta do parceiro. O nome do livro gerado automaticamente inclui o nome da conta do parceiro. Quando um utilizador é acrescentado à organização do parceiro, ou seja, quando a conta do parceiro estiver selecionada no campo Organização do Parceiro no registo do utilizador, o utilizador é também associado ao livro criado automaticamente para a conta do parceiro. Se a organização do parceiro do utilizador for alterada posteriormente para uma organização do parceiro diferente, o utilizador é retirado automaticamente do livro do parceiro para a organização de parceiro antiga e acrescentado ao livro de parceiro correto para a nova organização do parceiro.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Ativar e desativar contas de parceiros

Se uma parceria tiver sido suspensa ou terminada, pode desativar a conta desse parceiro. Se desativar a conta do parceiro, pode permitir que permaneça no Oracle CRM On Demand para que seja ativada novamente mais tarde.

Para ativar ou desativar uma conta do parceiro

- 1 Navegue para a página Editar parceiro.
- 2 Na lista Estado da organização do parceiro, selecione Ativa para ativar a conta do parceiro ou selecione Inativa para desativar a conta do parceiro.
- 3 Clique em Gravar.

NOTA: A desativação de uma conta do parceiro não permite alterar o valor do Tipo de conta a partir do separador Contas ou eliminar a conta a partir do separador Contas. Se uma conta estiver ativa, não é possível eliminar ou alterar o respetivo valor do Tipo de conta a partir do separador Contas.

Procurar contas para contas do parceiro

No Oracle CRM On Demand pode converter contas em contas do parceiro se os níveis de acesso permitirem.

Antes de começar. O administrador da empresa deve ter adicionado a caixa de verificação Parceiro gerido à página de detalhes.

Para converter uma conta numa conta do parceiro

- 1 Na lista da conta, selecione a conta que pretende converter numa conta do parceiro.
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
- 3 Na página de Editar conta, altere o tipo de conta para Parceiro.
- 4 Selecione a caixa de verificação Parceiro gerido e, em seguida, clique em Gravar.

NOTA: Se o tipo de registo Parceiro for configurado no modo de utilizador da propriedade do registo, quando concluir esta tarefa, o nome do campo Proprietário é alterado automaticamente para o nome do utilizador que efetua a conversão e o novo parceiro é adicionado à equipa do parceiro do proprietário.

Para garantir que uma conta do parceiro não pode reverter para uma conta normal

- 1 Navegue para a Lista de parceiros no separador Parceiro e selecione a conta do parceiro.
 - 2 Na página Detalhes do parceiro, clique em Editar.
 - 3 Na página de Editar parceiro, altere o estado da organização do parceiro para Ativo.
- Depois de definir o estado como Ativo, a conta do parceiro não pode ser alterada para uma conta normal.

Pesquisar contas do parceiro

Pode pesquisar contas do parceiro utilizando a funcionalidade Pesquisa avançada na barra de ação. Tem de especificar os seguintes critérios de pesquisa:

- Campo está definido como Tipo de conta
- Condição está definida como Igual a
- Valor do filtro está definido como Parceiro

Para pesquisar contas do parceiro do PRM (contas do parceiro geridas), tem de especificar os critérios de pesquisa na lista anterior e tem de definir os seguintes critérios de pesquisa:

- Campo está definido como Sinalizador de parceiro gerido.
- A condição está definida como Igual a.
- O valor do filtro está definido como Y.

Para mais informações sobre como pesquisar registos, consulte: Pesquisar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).

Eliminar contas de parceiros

Uma vez que as contas de parceiros também podem ser utilizadas como contas, as contas de parceiros poderão estar associadas a oportunidades bem como a outros registos. A eliminação de uma conta do parceiro poderá gerar erros devido a estas associações.

Uma vez que as contas também podem ser utilizadas como contas de parceiros, a eliminação de uma conta com um tipo de conta Parceiro a partir do separador Contas também poderá gerar erros. Como resultado, não é possível eliminar contas de parceiros a partir do separador Parceiros. Só é possível desativar contas de parceiros. Se a conta não tiver qualquer outra utilização e o utilizador pretender eliminá-la, é possível eliminar a conta do parceiro inativa a partir do separador Contas.

Quando eliminar uma conta do tipo parceiro a partir do separador Contas, o Oracle CRM On Demand verifica se o estado da organização do parceiro é Inativa, o qual impede a eliminação accidental de um registo de parceiro ativo. Para obter informações sobre como eliminar e restaurar registos, consulte [Eliminar e restaurar registos \(na página 181\)](#).

Campos de parceiro

Utilize a página Editar parceiro para adicionar um parceiro ou atualizar detalhes de um parceiro existente. A página Editar parceiro mostra o conjunto completo de campos para um parceiro.

SUGESTÃO: Também pode editar parceiros na página Lista de parceiros e na página Detalhes do parceiro. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do parceiro	
Nome do parceiro	O nome do parceiro. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Tipo de parceiro principal	Selecione o tipo de parceiro que pretende utilizar como principal para esta conta do parceiro.
Localização	O tipo de instalação utilizada pelo parceiro neste local, tal como Sede.
Estado da organização do parceiro	Indica se a conta do parceiro está ativa ou inativa.
Conta principal	O nome da empresa da qual o parceiro é um subsidiário.
N.º de telefone principal	O número de telefone principal utilizado para contactar o parceiro.
N.º de fax principal	O número de fax principal do parceiro.
Web site	Endereço URL do parceiro.
Lista de Preços	A lista de preços a que a conta de parceiro está associada. Normalmente, esta lista de preços é a que armazena o custo de compra do parceiro.

Campo	Descrição
Informações adicionais	
Moradas de faturação e expedição	A seleção de um país determina os nomes dos restantes campos de morada, de acordo com a convenção de moradas de um país. É possível que o ecrã seja atualizado para apresentar os nomes dos campos. NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as moradas para faturação e expedição serão só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas.
Proprietário	A designação alternativa do proprietário do registo do parceiro. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Para reatribuir a propriedade de um registo do parceiro, terá de ter a definição do nível de acesso de Leitura/Edição para o registo. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Gestor de contas do canal	O gestor de contas do canal é responsável pela manutenção da relação entre os parceiros e a empresa detentora da marca. Os gestores de contas do canal são o contacto principal para o parceiro.
Número de utilizadores ativos	Isto é um campo calculado que determina o número atual de utilizadores ativos no Oracle CRM On Demand para o parceiro.
Número máximo de utilizadores	O número máximo de utilizadores que uma organização do parceiro pode ter. Um parceiro não pode ter mais utilizadores do que o número definido neste campo.
Número restante de utilizadores disponível	Isto é um campo calculado que é igual à diferença entre o campo Número máximo de utilizadores e o campo Número atual de utilizadores ativos. Quando o valor deste campo é 0 (zero), não pode adicionar mais utilizadores ativos ao Oracle CRM On Demand.
Descrição	Informações adicionais sobre o parceiro. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Programas do Parceiro

Utilize as páginas Programa de parceiros para executar o seguinte:

- Gerir tipos e níveis diferentes de programas de parceiros.
- Especificar tipos diferentes de parceiros.
- Administrar afiliações no programa de parceiros.

Um *programa de parceiros* descreve os requisitos e benefícios do parceiro quando este é um membro do programa de parceiros. Os programas de parceiros foram concebidos para recrutar parceiros através da empresa proprietária da marca.

Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros

A Página principal Programas de parceiros é o ponto de partida para gerir programas de parceiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Programas de parceiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um programa de parceiros

Pode criar um programa de parceiros clicando no botão Novo, na secção Programas de parceiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar programas de parceiros \(na página 460\)](#) e Campos do programa de parceiros (consultar [Campos de programa de parceiros](#) na página 463).

Trabalhar com listas do programa de parceiros

A secção Listas do programa de parceiros mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de programas de parceiros.

Lista de programas de parceiros	Descrição
Programas de parceiros recentemente criados	Filtra todos os programas de parceiros, ordenados pela data de criação.
Programas de parceiros recentemente modificados	Filtra todos os programas de parceiros, ordenados pela data de modificação.
Todos os programas do parceiro	Esta lista não está filtrada. Apresenta todos os programas de parceiros para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário do programa de parceiros.
Os meus programas do parceiro	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Os meus programas de parceiros recentemente criados	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus programas de parceiros recentemente modificados	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.
Todos os programas de parceiros inativos	Filtra todos os programas de parceiros com o estado Inativo.

Lista de programas de parceiros	Descrição
Todos os programas de parceiros ativos	Filtra todos os programas de parceiros com o estado Ativo.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar programas de parceiros recentemente modificados

A secção Programas de parceiros recentemente modificados mostra os programas de parceiros modificados mais recentemente pelo utilizador.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Programas de parceiros

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Programas de parceiros:

- Todos os programas de parceiros ativos
- Todos os programas de parceiros inativos
- Programas de parceiros recentemente criados
- Programas de parceiros recentemente modificados
- Os meus programas de parceiros recentemente criados
- Os meus programas de parceiros recentemente modificados
- Uma ou mais secções de relatórios (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções de relatórios na Página principal Programas de parceiros)

Para adicionar secções à Página principal Programas de parceiros

- 1 Na Página principal Programas de parceiros, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal Programas de parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir Programas de Parceiros

Para gerir programas de parceiros, execute as seguintes tarefas:

- [Criar Programas de Parceiros \(na página 460\)](#)
- [Gerir afiliações no programa de parceiros \(na página 460\)](#)
- [Apagar Programas de Parceiros \(na página 462\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)
- [Controlar parceiros e concorrentes de contas \(na página 294\)](#)
- [Controlar relações entre contas \(na página 290\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criar Programas de Parceiros

A partir do Oracle CRM On Demand, crie um programa de parceiros através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir de áreas diferentes no Oracle CRM On Demand, consoante o trabalho que estiver a efetuar e a tarefa que pretende executar.

Para criar um programa de parceiros

- 1 A partir da página Lista de programas de parceiros, clique em Novo programa de parceiros.
É apresentada a página Editar programa de parceiros.
- 2 No campo Nome do programa de parceiros, escreva um nome para o programa de parceiros que estiver a criar.
SUGESTÃO: Cada nome de programa de parceiros deve ser exclusivo.
- 3 No campo Estado, selecione o estado adequado para o programa de parceiros.
- 4 Atualize os restantes campos na página Editar programa de parceiros conforme necessário.
Para obter informações sobre cada campo, consulte Campos do programa de parceiros (consultar [Campos de programa de parceiros](#) na página 463).
- 5 Grave o programa de parceiros.

Gerir afiliações no programa de parceiros

Pode utilizar as páginas Nova afiliação no programa e Editar para efetuar as seguintes tarefas administrativas:

- [Criar afiliações no programa de parceiros \(na página 460\)](#)
- [Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros \(na página 461\)](#)
- [Eliminar afiliações no programa de parceiros \(na página 461\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#)

Criar afiliações no programa de parceiros

Após a aprovação da candidatura de um parceiro para a afiliação num programa de parceiros, o parceiro torna-se membro do programa de parceiros.

Para criar afiliações no programa de parceiros

- 1 Na página Detalhes do programa de parceiros do programa de parceiros selecionado, clique em Nova na barra Afiliações no programa.
É apresentada a página Nova afiliação no programa.

- 2 No campo Nome do parceiro, selecione o nome do parceiro que pretende adicionar ao programa de parceiros.
- 3 Conclua os outros campos na página Nova afiliação no parceiro conforme necessário.
Para mais informações sobre estes campos, consulte [Campos de afiliação no programa \(na página 461\)](#).

NOTA: O estado da caixa de verificação Ativa e o valor do campo Estado têm de estar sincronizados. Por exemplo, se o estado da afiliação estiver definido como Atual, tem de seleccionar a caixa de verificação Ativa.

- 4 Clique em Gravar.

Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros

Após a aprovação de um parceiro na adesão a um programa de parceiros e a criação de um novo registo de afiliação para este programa de parceiros efetuada pelo utilizador, o estado predefinido deste registo de afiliação é Atual.

Pode alterar o estado da afiliação no programa de parceiros para um dos seguintes valores:

- ☐ Expirado
- ☐ Terminada

NOTA: O estado da caixa de verificação Ativa e o valor do campo Estado têm de estar sincronizados. Por exemplo, se o estado da afiliação estiver definido como Expirada ou Terminada, tem de desmarcar a caixa de verificação Ativa.

Para alterar o estado da afiliação no programa de parceiros

- 1 Na página Detalhes do programa de parceiros, clique na ligação Editar da afiliação no programa de parceiros para a qual pretende alterar o estado.
- 2 Na página Editar afiliação no programa, selecione o valor adequado a partir da lista pendente Estado.
- 3 Clique em Gravar.

Eliminar afiliações no programa de parceiros

Se criou a afiliação no programa por engano ou pretende eliminá-la, poderá fazê-lo na página Detalhes do programa de parceiros.

NOTA: Não é possível eliminar uma afiliação no programa de parceiros se o valor do estado para a afiliação estiver definido como Atual.

Para eliminar uma afiliação no programa de parceiros

- 1 Na secção Afiliações no programa da página Detalhes do programa de parceiros, clique em Eliminar para a afiliação no programa de parceiros que pretende remover.
É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar a afiliação seleccionada.
- 2 Clique em OK.
A afiliação seleccionada é eliminada.

Campos de afiliação no programa

Utilize as páginas Nova afiliação no programa e Editar para adicionar uma afiliação no programa de parceiros ou atualizar os detalhes de uma afiliação no programa de parceiros existente. Pode também utilizar a página Editar afiliação no programa para criar novas afiliações no programa de parceiros. A página Editar programa de parceiros mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceiros.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre os campos das páginas Afiliação no programa.

Campo	Descrição
Informações chave da afiliação no programa	
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual está a adicionar um membro.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de soluções, distribuidor e assim sucessivamente) para o qual foi criado este programa de parceiros.
Nome do parceiro	O nome do parceiro que está a adicionar ao programa de parceiros.
Nível do Programa	O Nível do programa ao qual aderiu este parceiro.
Ativo	Indica se a afiliação no programa de parceiros está Ativa.
N.º de ID	O número do ID da afiliação. O Oracle CRM On Demand atribui o ID.
Estado	O estado da afiliação. Os valores válidos são: Atual, Terminada, Expirada e Renovada.
Data de início	A data em que é iniciada a afiliação no programa de parceiros. Este campo apresenta a data e hora atuais por predefinição. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data programada para a conclusão da afiliação no programa de parceiros. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.

Apagar Programas de Parceiros

Pode eliminar um programa de parceiros a partir da página Detalhes do programa de parceiros.

NOTA: Não é possível eliminar um programa de parceiros se o estado estiver definido como Ativo.

Para eliminar um programa de parceiros

- 1 Na página Detalhes do programa de parceiros, clique em Eliminar para o programa de parceiros que pretende eliminar.
É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar o programa de parceiros selecionado.
- 2 Clique em OK.
O programa de parceiros é eliminado.

Campos de programa de parceiros

Utilize a página Editar programa de parceiros para adicionar um programa de parceiros ou atualizar detalhes de um programa de parceiros existente. Pode também utilizar esta página para criar novas afiliações no programa de parceiros. Esta página mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceiros.

SUGESTÃO: Também pode editar parceiros na página [Lista de programas de parceiros](#) e na página [Detalhes do programa de parceiros](#). Para mais informações, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Os administradores podem também conceder acesso a um parceiro a estes campos de detalhe, para que o parceiro possa atualizar as informações.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do programa de parceiros	
Nome do programa de parceiros	O nome do programa de parceiros. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Estado	Indica se o programa de parceiros está Ativo, Inativo ou Em curso.
Data de início	A data em que é iniciado o programa de parceiros. Este campo apresenta a data e hora atuais por predefinição. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data programada para a conclusão do programa de parceiros. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Tipo de parceiro	Determina o tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de soluções, distribuidor e assim sucessivamente) para o qual foi criado este programa de parceiros.
Tipo de programa	Determina o tipo de programa que está a ser criado pelo utilizador, por exemplo, registo de negócio.
FDM permitido	Permite o FDM (fundos de desenvolvimento de mercado). Os fundos de desenvolvimento de mercado são fundos monetários fornecidos pelo departamento de marketing ou vendas de um fabricante para ajudar um parceiro a vender os respetivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante. Se selecionar FDM permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito de receber os fundos de desenvolvimento de mercado.
Preço especial permitido	Permite a autorização de preço especial. A autorização de preço especial permite que os parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que estão a ser vendidos. Normalmente, este preço é pedido para que o parceiro continue competitivo ou crie uma margem específica.

Campo	Descrição
	Se seleccionar Preço especial permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito ao preço especial.
Registo de negócio permitido	Se seleccionar Registo de negócio permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito ao registo de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o programa de parceiros. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Informações adicionais	
Nome completo do proprietário	O proprietário do registo do programa de parceiros. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Para reatribuir a propriedade de um registo do programa de parceiros, terá de ter a definição do nível de acesso de Leitura/Edição para o registo. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).

Aplicações

Uma *candidatura* é o meio pelo qual um novo parceiro ou um parceiro existente se candidata a uma parceria com o proprietário da marca. Em seguida, o proprietário da marca revê, aprova ou rejeita a candidatura. Pode preencher candidaturas com dados do portal do proprietário da marca. A candidatura de um parceiro permite ao proprietário da marca rever, rejeitar e aprovar candidaturas de forma eficiente. O proprietário da marca também pode consultar as informações da candidatura enquanto trabalha no Oracle CRM On Demand.

Trabalhar com a Página principal de candidaturas

A Página principal de candidaturas constitui o ponto de partida para gerir candidaturas de parceiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de candidaturas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar uma candidatura

Pode criar um registo de candidatura clicando no botão Novo na secção Candidaturas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da candidatura (consultar [Campos de candidaturas](#) na página 469).

Pode utilizar os serviços Internet para preencher as candidaturas a partir de um portal de parceiro. Também pode utilizar a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand para importar candidaturas. Para obter mais informações sobre como importar candidaturas, consulte [Importar candidaturas \(na página 469\)](#).

Trabalhar com listas de candidaturas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de candidaturas.

Lista de aplicações	Descrição
Todas as Aplicações	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra as candidaturas.
Todas as Aplicações Submetidas	Filtra as candidaturas com o estado Enviada.
Todas as Aplicações Rejeitadas	Filtra as candidaturas com o estado Rejeitada.
Todas as Aplicações Aprovadas	Filtra as candidaturas com o estado Aprovada.
As Minhas Aplicações	Filtra as candidaturas com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Todas as candidaturas recentemente criadas	Filtras as candidaturas ordenadas por data de criação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção As minhas candidaturas recentemente modificadas

A secção As minhas candidaturas recentemente modificadas mostra as candidaturas que o utilizador possui e que foram recentemente modificadas. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de candidaturas

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de candidaturas.

- Listas de candidaturas
- Todas as Aplicações
- Todas as Aplicações Rejeitadas
- Todas as Aplicações Aprovadas
- Todas as Aplicações Submetidas
- As Minhas Aplicações
- Todas as candidaturas recentemente criadas

- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório, tais como o Relatório do Analytics da candidatura, na Página principal de candidatura.)

Para adicionar secções à Página principal de candidaturas

- 1 Na Página principal de candidaturas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de candidaturas, utilize as setas de direção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir candidaturas

Para gerir candidaturas, execute as seguintes tarefas:

- [Criar candidaturas \(na página 466\)](#)
- [Enviar candidaturas para aprovação \(na página 467\)](#)
- [Rever candidaturas \(na página 467\)](#)
- [Rejeitar candidaturas \(na página 468\)](#)
- [Repor candidaturas \(na página 468\)](#)
- [Cancelar candidaturas \(na página 469\)](#)
- [Eliminar candidaturas \(na página 469\)](#)
- [Importar candidaturas \(na página 469\)](#)
- [Campos de candidaturas \(na página 469\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 50\)](#).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criar candidaturas

A partir do Oracle CRM On Demand, pode criar uma candidatura introduzindo informações num formulário.

Para criar uma candidatura

- 1 Na página Lista de candidaturas, clique em Novo.
- 2 No campo Nome da candidatura, escreva um nome para a candidatura que estiver a criar.
[SUGESTÃO: Cada nome da candidatura deve ser exclusivo.](#)
- 3 Na secção Candidatura submetida por, introduza o nome e apelido nos campos apropriados.

- 4 Atualize o resto dos campos na página Editar candidatura, conforme necessário.
Para obter mais informações sobre cada campo, consulte [Campos de candidaturas \(na página 469\)](#).
- 5 Grave a aplicação.

Enviar candidaturas para aprovação

Uma candidatura do parceiro permite que o proprietário da marca reveja, rejeite e aprove candidaturas de forma eficiente.

Antes de começar. Deve criar primeiro a candidatura. Para obter mais informações sobre como criar candidaturas, consulte [Criar candidaturas \(na página 466\)](#). Tem de ser criada uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador das candidaturas. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#).

Para enviar uma candidatura para aprovação

- 1 Selecione a candidatura para a qual pretende enviar uma aplicação na secção Todas as candidaturas, na Página principal de candidaturas.
Para obter informações sobre como selecionar candidaturas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes das candidaturas, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição de candidaturas, selecione Enviado no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Gravar.

Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado e de gravar o registo, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora atual.
- A aprovação da candidatura começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador da candidatura como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa da candidatura se não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Rever candidaturas

O proprietário de uma marca tem de recrutar parceiros adequados aos programas de parceiros. Quando potenciais parceiros se candidatam a uma parceria ou parceiros existentes se candidatam a afiliações adicionais no programa com o proprietário da marca, o Oracle CRM On Demand permite ao proprietário da marca rever as candidaturas. Em seguida, o proprietário da marca pode aprovar ou rejeitar as candidaturas.

Para rever uma candidatura

- 1 A partir da página Lista de candidaturas, clique no nome da candidatura que pretende rever.
- 2 Na página Detalhes das candidaturas, reveja os campos apropriados.
- 3 Se pretender efetuar alterações, tais como aprovar ou rejeitar uma candidatura, clique em Editar.
- 4 Na página Editar candidatura, efetue as alterações necessárias à candidatura. Em seguida, clique em Gravar.

Aprovar candidaturas

Os proprietários de marcas podem utilizar o Oracle CRM On Demand para aprovar candidaturas de parceiros que considerem aceitáveis.

NOTA: O utilizador pode aprovar apenas candidaturas de parceiros para as quais foi designado o aprovador atual.

Para aprovar a candidatura de um parceiro

- 1 A partir da página Lista de candidaturas, clique no nome da candidatura de parceiro que pretende aprovar.
- 2 Na página Detalhes da candidatura, clique em Editar.
- 3 Altere o Estado da aprovação para Aprovado e, em seguida, clique em Gravar.

Rejeitar candidaturas

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitar a mesma.

Antes de começar. A candidatura deve ter o estado de envio Enviada.

Para rejeitar uma candidatura

- 1 Selecione a candidatura que pretende rejeitar na secção Todas as candidaturas, na Página principal de candidaturas.

Para obter informações sobre como selecionar candidaturas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes da candidatura, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da candidatura, selecione Rejeitada de no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Gravar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do registo permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.

Nota: Se a candidatura não tiver sido aprovada, não será apresentada nenhuma data no campo Data de aprovação.

- Uma regra de fluxo de trabalho cria um novo registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador, caso a regra de fluxo de trabalho tenha sido configurada.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se tiver sido configurada para enviar mensagens de correio eletrónico.

Repor candidaturas

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um parceiro pode repor a mesma.

Antes de começar. A candidatura deve ter o estado de envio Enviada e o estado de aprovação Aprovação pendente.

Para repor candidaturas

- 1 Selecione a candidatura que pretende repor na secção Todas as candidaturas, na Página principal Candidaturas.

Para obter informações sobre como selecionar candidaturas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes da candidatura, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar candidatura, selecione Reposto no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:

- O estado da aprovação é redefinido como em branco.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação de aprovação se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.

- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se tiver sido configurada para enviar mensagens de correio eletrónico.

Cancelar candidaturas

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode cancelar a mesma.

Antes de começar. A candidatura deve ter o estado de aprovação Aprovado.

Para cancelar uma candidatura

- 1 Selecione a candidatura que pretende cancelar na secção Todas as candidaturas, na Página principal Candidaturas.
Para obter informações sobre como seleccionar candidaturas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes das candidaturas, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar candidaturas, selecione Cancelada no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Eliminar candidaturas

Pode eliminar uma candidatura a partir da página Detalhes da candidatura.

Para eliminar uma candidatura

- 1 Na página Detalhes da candidatura, clique em Eliminar.
É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar a candidatura.
- 2 Clique em OK.
A candidatura é eliminada.

Importar candidaturas

Na maior parte dos casos, os proprietários de marcas escolhem preencher as candidaturas de parceiros iniciais a partir de outra origem. Os proprietários de marcas podem preencher as candidaturas de parceiros através da utilização da Ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand ou podem utilizar os serviços Internet para carregar os dados da candidatura a partir de um portal de parceiros. Para mais informações sobre a importação de dados através da utilização do Oracle CRM On Demand consulte [Importar os dados \(na página 1960\)](#).

Campos de candidaturas

Utilize a página Edição de candidaturas para adicionar uma candidatura ou atualizar detalhes de uma candidatura existente. A página Edição de candidaturas mostra o conjunto completo de campos de uma candidatura.

SUGESTÃO: Também pode editar candidaturas na página Lista de candidaturas e na página Detalhe da candidatura. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da empresa	
Nome	O nome da empresa. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Localização	A localização da empresa.
N.º de telefone principal	O número de telefone principal da empresa.
N.º de fax principal	O número de fax principal da empresa.
Web site	Endereço URL da empresa.
Número de Funcionários	O número total de funcionários da empresa.
Receitas anuais	As receitas anuais totais da empresa.
Indústria	A indústria em que a empresa concorre.
País	A parte do país do endereço da empresa.
Morada 1	Informações adicionais do endereço da empresa.
Morada 2	Informações adicionais do endereço da empresa.
Localidade	A parte da localidade do endereço da empresa.
Concelho	A parte do distrito ou concelho do endereço da empresa.
Código postal	A parte do código postal do endereço da empresa.
Candidatura submetida por	
Nome próprio	O nome próprio do responsável pelo envio.
Apelido	O apelido do responsável pelo envio.
N.º de telefone do emprego	O número de telemóvel do emprego do responsável pelo envio.
N.º de telemóvel	O número de telemóvel do responsável pelo envio.

Campo	Descrição
N.º de fax do emprego	O número de fax do emprego do responsável pelo envio.
Endereço de correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do responsável pelo envio.
Título da função	O título da função do responsável pelo envio.
Estado do envio	O estado atual do envio da candidatura. Os valores são: Não enviado, Enviado ou Reposto.
Aprovador atual	O nome da pessoa que tem a autoridade para aprovar a candidatura.
País	A parte do país do endereço do responsável pelo envio.
Morada 1	Informações adicionais do endereço do responsável pelo envio.
Morada 2	Informações adicionais do endereço do responsável pelo envio.
Localidade	A parte da localidade do endereço do responsável pelo envio.
Concelho	A parte do distrito ou concelho do endereço do responsável pelo envio.
Código postal	O código postal do endereço do responsável pelo envio.
Informações da parceria	
Estado da aprovação	O estado atual de aprovação da candidatura. Os valores são: Aprovação pendente, Aprovado, Rejeitado ou Cancelado.
Data de submissão	A data em que a candidatura foi enviada.
Data de aprovação	A data em que a candidatura foi aprovada.
Processado por: Nome	O nome da pessoa que reviu e aceitou ou rejeitou esta candidatura.
Motivo da rejeição	O motivo pelo qual a candidatura foi rejeitada. Os valores são: Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes ou Outros.
Programa de parceiros	O nome do programa de parceiros associado à candidatura.
Nível do Programa	O nível do programa de parceiros associado à candidatura.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro para o qual a candidatura está a ser enviada.

Campo	Descrição
Benefícios de parcerias previstos	Os benefícios previstos desta parceria. É um campo de texto com um limite de 500 caracteres.
Parcerias existentes	Este campo lista quaisquer parcerias existentes. É um campo de texto com um limite de 300 caracteres.
Informações adicionais	
Parceiro	O parceiro que está associado a esta candidatura.
Origem	A origem da qual esta candidatura provém, por exemplo, Web site, mailing direto, correio eletrónico, etc.
Campanha	A campanha que resultou nesta candidatura de parceiro. Esta campanha está associada a esta candidatura.
ID da candidatura	O número de identificação exclusiva (ID) desta candidatura.
Proprietário	O proprietário do registo de candidatura. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .

Registos de negócio

O *registo de negócio* é um processo através do qual os parceiros solicitam direitos exclusivos para uma oportunidade ao proprietário da marca. Fornece aos parceiros meios para informar o fornecedor sobre uma oportunidade potencial e, em seguida, os parceiros recebem prioridade para essa oportunidade. Os registos de negócio são menos especulativos que as pistas mas mais que as oportunidades, pelo que existem entre as pistas e as oportunidades.

Na maioria dos casos, um parceiro solicita o registo de uma pista ou oportunidade que descobriu. No entanto, o parceiro também pode solicitar o registo de uma oportunidade anteriormente oferecida pelo proprietário da marca.

Os registos de negócio ajudam a mitigar o conflito entre canais, onde os parceiros têm de competir uns com os outros ou com o departamento de vendas interno do fornecedor da mesma oportunidade. Os registos de negócio também são benéficos das seguintes formas:

- Melhoram a visibilidade do proprietário da marca do pipeline da oportunidade dos parceiros.
- Aumentam a capacidade do proprietário da marca de venda vertical, cruzada ou ambas.

Ao registar um negócio, o parceiro poderá não dispor de informações suficientes sobre a oportunidade. Por exemplo, o parceiro poderá não saber a natureza exata dos produtos que o cliente potencial pretende comprar. O parceiro poderá ter apenas uma vaga ideia do interesse do cliente potencial como, por exemplo, *servidores sofisticados* em vez de uma imagem definitiva da lista de compras do cliente potencial. Desta forma, ao registar negócios, os parceiros podem fornecer o mínimo ou o máximo de informações que pretenderem.

Trabalhar com a Página principal de registo de negócio

A Página principal de registo de negócio é o ponto de partida para gerir registos de negócio.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de registo de negócio. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um registo de negócio

Pode criar um registo de negócio clicando no botão Novo na secção Registos visualizados recentemente a aguardar a minha aprovação. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos de registo de negócio (consultar [Campos de registo do negócio](#) na página 483).

Trabalhar com listas de registos de negócio

A secção Listas de registos de negócio mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

Seguem-se algumas das secções que podem ser apresentadas na Página principal de registo de negócio.

Listas de registos de negócio	Descrição
Todos os registos de negócio	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do registo. Não filtra registos de negócio.
Registos de negócio recentemente modificados	Filtra todos os registos de negócio, ordenados pela data da modificação.
Registos de negócio criados recentemente	Filtra todos os registos de negócio, ordenados pela data de criação.
Registos de negócio visualizados recentemente	Filtra todos os registos de negócio, ordenados segundo os que foram visualizados mais recentemente.
Registos de negócio que expiram nos 30 dias seguintes	Todos os registos de negócio aprovados com uma data de expiração que se situe nos 30 dias de calendário seguintes a contar da data atual.
Registos de negócio a aguardar a minha aprovação	Todos os registos de negócio com o estado de Aprovação pendente dos quais o utilizador é o aprovador atual.
Registos de negócio sem atividade nos últimos 30 dias	Todos os registos de negócio aprovados que não tiveram atividade na oportunidade associada nos últimos 30 dias de calendário a contar da data atual.
Registos de Negócio Ativos	Todos os registos de negócio com estado de Aprovado.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Registos de negócio a aguardar a minha aprovação

A secção Registos de negócio a aguardar a minha aprovação mostra todos os registos de negócio dos quais o utilizador é o aprovador atual, mas que ainda não aprovou.

Outras secções

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Registo de negócio.

- Registos de negócio aprovados
- Registos de negócio que expiram nos 30 dias seguintes
- Registos de negócio sem atividade nos últimos 30 dias
- Registos de negócio criados recentemente
- Registos de negócio recentemente modificados
- Registos de Negócio Ativos
- Uma ou mais secções de relatório [o administrador da empresa pode executar secções de relatório, tais como Registos aprovados por volume do negócio (gráfico de barras), Registos aprovados por antiguidade (gráfico de barras), Registos por estado (gráfico circular), Registos resultantes em ganhos (por período) (gráfico de barras) ou Número (n.º) de registos (por período) (gráfico de barras).]

Adicionar secções à Página principal de registo de negócio

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal de registo de negócio, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de registo de negócio.

Para adicionar secções à Página principal de registo de negócio

- 1 Na Página principal de registo de negócio, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de registo de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Gerir registos de negócio

Para gerir registos de negócio, execute as seguintes tarefas:

- [Criar registos de negócio \(na página 475\)](#)
- [Enviar registos de negócio para aprovação \(na página 476\)](#)
- [Aprovar registos de negócio \(na página 476\)](#)
- [Devolver registos de negócio \(na página 477\)](#)
- [Rejeitar registos de negócio \(na página 477\)](#)
- [Enviar novamente registos de negócio \(na página 478\)](#)
- [Cancelar registos de negócio \(na página 478\)](#)
- [Terminar o período de registos de negócio \(na página 479\)](#)
- [Atualizar registos de negócio \(na página 479\)](#)
- [Ligar produtos a registos de negócios \(na página 479\)](#)
- [Calcular o volume do negócio \(na página 480\)](#)
- [Associar registos de negócio a oportunidades \(na página 480\)](#)
- [Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades \(na página 480\)](#)

- [Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio \(na página 481\)](#)
- [Campos de registo do negócio \(na página 483\)](#)

Criar registos de negócio

A partir do Oracle CRM On Demand os parceiros criam um registo de negócio introduzindo informações num formulário. O parceiro pode aceder a este formulário a partir de áreas diferentes dentro da aplicação, dependendo daquilo em que o parceiro está a trabalhar e daquilo que o parceiro pretende fazer. Este tópico descreve um método de criação de registos de negócio a partir do separador Registos de negócio. Os parceiros também podem criar registos de negócio utilizando outros métodos, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#).

Quando um parceiro cria um registo de negócio, o parceiro pode torná-lo independente ou associá-lo a uma oportunidade. O parceiro cria um registo de negócio independente (registo independente) quando o parceiro acredita que descobriu uma potencial nova oportunidade de negócio e pretende registá-la junto do proprietário da marca. No entanto, o proprietário da marca poderá não a considerar uma oportunidade até que tenha sido verificada por uma ou mais pessoas da organização.

Neste caso, quando o parceiro acredita que descobriu uma oportunidade e o proprietário da marca defende que não é uma oportunidade até ser verificada e confirmada, a solução é o parceiro criar um registo de negócio. O registo de negócio contém informações da oportunidade e de registo. Numa dada altura, o parceiro envia o registo para aprovação e, se for apropriado, o proprietário da marca aprova-a. Antes de dar a aprovação final ao registo de negócio, o proprietário da marca associa-a a uma oportunidade.

Para criar um registo de negócio

- 1 A partir da página Lista de registos de negócio, clique em Novo.
- 2 No formulário Detalhe do registo de negócio, introduza as informações necessárias.
 - a Se o registo de negócio for para uma oportunidade existente, pesquise e selecione a oportunidade apropriada no campo Oportunidade associada. O campo Oportunidade associada só deve apresentar aquelas oportunidades para as quais tem visibilidade. O campo cliente é automaticamente preenchido com o nome do cliente associado à oportunidade selecionada.
 - b Se o registo de negócio for para uma nova oportunidade (ou para uma oportunidade para a qual não tem visibilidade), selecione a caixa de verificação Nova oportunidade e introduza as informações seguintes na secção Informações da oportunidade.
 - Currency
 - Volume do negócio
 - Data de fecho
 - Interesse do produto
 - Passo seguinte
 - c Se o registo de negócio for para uma nova oportunidade, poderá ser para um cliente existente ou para um cliente novo. Se o registo de negócio for para um cliente existente, pesquise e selecione o cliente a partir do campo Cliente associado. Se o registo de negócio for para um cliente novo, selecione a caixa de verificação Novo cliente e preencha os campos na secção de informações da Nova empresa.
Para obter mais informações sobre os campos Registo do negócio, consulte [Campos de registo do negócio \(na página 483\)](#).
- 3 Grave o registo.

Enviar registos de negócio para aprovação

Um *registo de negócio* é um pedido de um parceiro de direitos exclusivos para uma oportunidade ao proprietário da marca. O pedido poderá ou não ser concedido pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos de tratamento destes pedidos de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia o registo através de uma variedade de critérios e decide se aprova o pedido. Nas pequenas empresas, os funcionários que têm de aprovar um registo permanecem estáticos, isto é, o mesmo conjunto de aprovadores aprova todos os registos de negócio. No entanto, nas empresas maiores, o grupo de aprovadores que tem de aprovar um registo é dinâmico e baseia-se numa variedade de fatores, como a dimensão do negócio, o parceiro, os produtos, etc.

Antes de começar. Criar o registo de negócio. Para obter mais informações sobre a criação de registos de negócio, consulte [Criar registos de negócio \(na página 475\)](#). Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos registos de negócio. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#).

Para enviar registos de negócio para aprovação

- 1 No campo Estado do envio da página Edição de registos de negócio, selecione Enviado.
Se alterar o estado do envio para Enviado, o processo de aprovação será iniciado. Qualquer pessoa que tenha acesso de atualização ao registo de negócio pode iniciar o processo de aprovação.
- 2 Clique em Gravar.
Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado, ocorre o seguinte:
 - O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
 - A data de envio é automaticamente definida como marca de hora atual.
 - O encaminhamento do registo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do registo de negócio como o utilizador apropriado.
 - O aprovador é adicionado à equipa do registo de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
 - Uma regra de fluxo de trabalho envia quaisquer notificações por correio eletrónico se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Aprovar registos de negócio

Dependendo dos processos empresariais da empresa, poderá ser necessário que mais do que uma pessoa da empresa aprove um registo de negócio antes do registo de negócio ser considerado como uma oportunidade válida. Atualmente, o encaminhamento da aprovação é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação. Tem de modificar o campo do aprovador atual para mover o registo ao longo da cadeia de aprovação.

Nota: Pode atingir uma aprovação com vários níveis quando cada aprovador da cadeia de aprovação atualiza o campo Aprovador para o aprovador seguinte da cadeia.

Um registo de negócio só pode receber aprovação final se estiver associado a uma oportunidade. Se o registo não estiver associado a uma oportunidade (por exemplo, é um registo independente), tem de estar associado a uma oportunidade existente ou tem de ser manualmente convertido numa oportunidade. Para obter mais informações sobre a conversão de um registo de negócio numa oportunidade, consulte [Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades \(na página 480\)](#). Quando um registo de negócio atinge a aprovação final, a oportunidade associada a este torna-se visível para a organização do parceiro porque poderá ser necessário que o utilizador parceiro aceda à oportunidade.

Nota: A oportunidade associada só se torna visível para a organização do parceiro após a aprovação do registo de negócio. Quando o registo não é devolvido nem rejeitado, a visibilidade para a oportunidade associada (se existir) não é concedida.

Antes de começar. O estado do envio do registo de negócio tem de ser definido para Enviado antes de poder aprová-lo.

Para aprovar registos de negócio

- 1 No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, selecione Aprovado.
- 2 Clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado da submissão é Submetido. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o campo Oportunidade associada é preenchido com uma oportunidade.
- O Oracle CRM On Demand valida que a oportunidade especificada no campo Oportunidade associada não está já associada a um registo de negócio aprovado.
- A caixa de verificação Registado no cabeçalho da oportunidade é selecionada.
- O campo Data de expiração do registo no cabeçalho da oportunidade é preenchido com a data de expiração do registo aprovado.
- As informações do parceiro do registo aprovado são copiadas para o cabeçalho da oportunidade.
- O aprovador final é alterado para o utilizador atual. O campo Aprovador atual não é atualizado.
- A data de aprovação é alterada para a data atual do Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação de aprovação.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Devolver registos de negócio

Uma vez que um registo de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolver o registo ao criador para efetuar alterações aos parâmetros do registo de negócio.

Antes de começar. O registo de negócio tem de ter um estado de envio Enviado.

Para devolver registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, selecione Devolvido. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Devolvido, acontece o seguinte:

- O estado de envio do registo é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.

O criador do registo de negócio pode agora atualizar o registo e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar registos de negócio, consulte Enviar registo de negócio para aprovação (consultar [Enviar registos de negócio para aprovação](#) na página 476).

Rejeitar registos de negócio

Uma vez que um registo de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitar o registo de negócio.

Antes de começar. O registo de negócio tem de ter um estado de envio Enviado.

Para rejeitar registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, selecione Rejeitado. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Rejeitado, acontece o seguinte:

- O estado de envio do registo permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria as notificações por correio eletrónico apropriadas se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.

Enviar novamente registos de negócio

Uma vez que um registo de negócio passa pelo processo de aprovação, o aprovador poderá necessitar de informações adicionais para aprovar ou rejeitar o registo. Nestes casos, o aprovador pode devolver o registo ao proprietário e especificar um motivo da devolução. Alternativamente, o proprietário do registo poderá repor o registo para fornecer informações adicionais.

Depois da devolução ou reposição do registo, o proprietário pode atualizá-lo. Depois de o proprietário atualizar o registo de negócio, poderá enviá-lo novamente para aprovação.

Antes de começar. O estado do envio do registo de negócio tem de ser Reposto ou Não enviado.

Para enviar novamente registos de negócio para aprovação

- 1 Na página Edição do registo de negócio, adicione as informações adicionais.
- 2 No campo Estado do envio da página Edição de registos de negócio, selecione Enviado.
Se alterar o estado do envio para Enviado, o processo de aprovação será iniciado. Qualquer pessoa que tenha acesso de atualização ao registo de negócio pode iniciar o processo de aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando o campo Estado do envio for alterado para Enviado, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora atual.
- O encaminhamento do registo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do registo de negócio como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do registo de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Cancelar registos de negócio

O proprietário da marca pode cancelar registos de negócio quando o campo Estado de aprovação está definido para o seguinte:

- Aprovação pendente
- Aprovado

Cancelar um registo de negócio não é suportado quando o estado de aprovação é qualquer outro valor.

Para cancelar registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, selecione Cancelado. Em seguida, clique em Gravar.

Quando um registo de negócio aprovado é cancelado, as atualizações seguintes são efetuadas para a oportunidade associada:

- A caixa de verificação Registado não é selecionada.
- O campo Data de expiração do registo é alterado para um valor nulo.
- O campo Parceiro registado é alterado para um valor nulo.

Terminar o período de registos de negócio

Pode terminar o período de um registo de negócio em qualquer altura, desde que ambas as condições que se seguem sejam cumpridas:

- O campo Estado de Submissão no registo do negócio está definido como Submetido.
- O campo Estado de Aprovação no registo do negócio está definido como Aprovado.

Para terminar o período de um registo de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, selecione Expirado. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Expirado, acontece o seguinte:

- A caixa de verificação Registado no cabeçalho da oportunidade não é selecionada.
- A data no campo Data de expiração do registo no cabeçalho da oportunidade devolve um valor nulo.
- A data no campo Parceiro registado no cabeçalho da oportunidade devolve um valor nulo.

Atualizar registos de negócio

Nem sempre tem todas as informações de que necessita quando cria pela primeira vez um registo de negócio. Além disso, pode adicionar informações do produto a um registo só depois do registo do negócio ter sido criado. Assim, o Oracle CRM On Demand permite-lhe visualizar e modificar um registo de negócio para o qual tem visibilidade.

Quando um registo de negócio tem o estado Não enviado ou Reposto, pode editar o registo, adicionar ou remover artigos de receitas. Quando um registo de negócio tem qualquer outro estado, não pode efetuar estas alterações.

Para atualizar um registo de negócio

- 1 Na página Lista de registos de negócio, clique em Editar.
- 2 Na página Editar registo de negócio, efetue as alterações que pretende ao registo de negócio. Em seguida, clique em Gravar.

Ligar produtos a registos de negócios

Quando regista uma nova oportunidade, tem uma ideia do tipo e quantidade de produtos que interessam ao cliente potencial. É importante que grave estas informações sobre o registo do negócio, uma vez que muitas empresas analisam os produtos enquanto consideram a aprovação do registo. Uma vez que é possível converter um registo do negócio numa oportunidade antes da aprovação final, é importante que grave as informações da linha do produto no negócio, para que as mesmas possam ser copiadas para a oportunidade durante a conversão.

Antes de começar. O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Receitas do produto disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Crie o registo do negócio e defina o estado como Não enviado ou Reposto. Pode adicionar linhas de produtos ao registo do negócio depois de criar o registo e antes de o enviar para aprovação.

Para ligar produtos a registos de negócios

- 1 Na secção Receitas de produtos da página Detalhes do registo do negócio, clique em Adicionar.
- 2 Nos campos, introduza o nome do produto, a quantidade e o preço do produto que pretende ligar ao registo do negócio. Em seguida, clique em Gravar.

Para obter mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo seleccionado \(na página 121\)](#).

Calcular o volume do negócio

Um registo de negócio poderá ter zero, um ou mais artigos de produto associados ao mesmo. Cada artigo de produto poderá ter um valor de receitas associado ao mesmo. Pode definir o volume do negócio no cabeçalho do registo do negócio como o total de todos os artigos de receitas, utilizando a conversão de moeda apropriada.

Antes de começar. O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Receitas do produto disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para calcular o volume do negócio

- 1 Na secção Receitas de produtos da página Detalhes do registo do negócio, clique em Atualizar volume do negócio.
O Oracle CRM On Demand extrai as receitas de cada artigo e converte-as em moeda do negócio (especificado no cabeçalho do registo). Enquanto executa a conversão, o Oracle CRM On Demand considere a data de câmbio no artigo. Se uma data de câmbio tiver sido especificada para o artigo, é utilizada a taxa de câmbio nessa data enquanto estiver a executar a conversão. Se não for especificada nenhuma data de câmbio, o Oracle CRM On Demand utiliza a data atual para os cálculos da conversão.
As receitas convertidas de cada artigo são adicionadas a um total cumulativo e o valor resultante é preenchido no campo Volume do negócio no cabeçalho do registo.
- 2 Clique em Gravar.

Associar registos de negócio a oportunidades

O Oracle CRM On Demand permite-lhe associar registos de negócio existentes a oportunidades existentes e a alterar associações existentes entre os dois. Um registo de negócio também pode ser associado a uma oportunidade incorreta.

Para associar registos de negócio a uma oportunidade

- 1 Na página Lista de registos de negócio, clique em Editar do registo de negócio com o qual pretende trabalhar.
- 2 No campo Oportunidade associada da página Editar registos de negócio, pesquise e selecione a oportunidade à qual pretende associar o registo de negócio. Em seguida, clique em Gravar.

Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades

Se a função de utilizador tiver a configuração apropriada, pode criar registos de contas, contacto e oportunidade ou fundir informações de registo de negócio com registos existentes convertendo o registo de negócio. Dependendo das definições da empresa, o novo registo de oportunidade poderá incluir informações que afetam os cálculos de receitas.

Antes de começar. Tem de executar as seguintes tarefas:

- Criar o registo de negócio. Para obter mais informações sobre a criação de registos de negócio, consulte [Criar registos de negócio \(na página 475\)](#).
- Configurar a função de utilizador e aceder às definições de perfil. Para obter mais informações sobre estas definições, consulte [Definições do perfil de acesso e de função para converter registos de negócio \(consultar Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio na página 481\)](#).

Para converter um registo de negócio numa conta, contacto ou oportunidade

- 1 Selecione o registo de negócio que pretende converter a partir da secção Todos os registos de negócio na Página principal do registo de negócio.
Para mais informações sobre como seleccionar registos de negócio, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe do registo de negócio, clique no botão Converter para oportunidade.
- 3 Na página Converter registo de negócio, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para criar novos registos de contas e de contactos para este registo de negócio, selecione as opções Criar nova conta automaticamente e Criar novo contacto automaticamente.
Na secção Conta, o campo Empresa associada para o registo de negócio aparece no campo Conta associada por predefinição. Na secção Contacto, o nome próprio e o apelido do registo de negócio aparecem por predefinição.
 - Para criar uma nova oportunidade e ligar esta a uma conta e contacto existentes, selecione as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente.
Se o registo tiver uma conta associada, esta conta aparece no campo Conta associada. Se o registo tiver um contacto associado, este contacto aparece no campo Contacto associado.
 - Para ligar o registo de negócio a uma conta ou contacto diferente, clique no ícone de pesquisa junto aos campos Conta associada ou Contacto associado e selecione outra conta e contacto. Certifique-se de que aparecem os nomes corretos nos campos Conta associada e Contacto associado e que as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente estão seleccionadas.
- 4 Para converter o registo de negócio numa oportunidade, selecione Criar oportunidade automaticamente e preencha os campos.
O nome do registo de negócio aparece no campo Nome da oportunidade por predefinição. Os campos de dados das receitas, data de fecho, passo seguinte e descrição são também transportados para o registo de oportunidade. Pode editar estes dados na página Converter registo de negócio. Também pode associar o registo de negócio a uma oportunidade existente. Para tal, execute o seguinte procedimento:
 - a Selecione a opção Utilizar oportunidade existente
 - b Selecione a oportunidade apropriada utilizando o ícone de pesquisa junto ao campo Oportunidade associada.
- 5 Para converter o registo de negócio, clique em Gravar.

Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio

Para converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e na função do utilizador. Este tópico descreve as definições obrigatórias.

Definições de perfil de acesso para converter registos de negócio

Os níveis de acesso que lhe permitem converter registos de negócio são apresentados nas tabelas que se seguem. Estas definições são obrigatórias no perfil de acesso predefinido e no perfil de acesso de proprietário.

A tabela seguinte mostra os níveis de acesso para os tipos de registo que lhe permitem converter registos de negócio.

Tipo de registo	Nível de acesso
Conta	Ler e editar
Contacto	Ler e editar
Registo do negócio	Ler e editar
Oportunidade	Ler e editar

A tabela seguinte mostra os níveis de acesso para os tipos de registo de informações relacionadas que lhe permitem converter registos de negócio.

Tipo de registo	Tipo de registo de informações relacionadas	Nível de acesso
Conta	Moradas	Ler, criar e editar
Contacto	Contas	Ler e criar
	Moradas	Ler, criar e editar
Oportunidade	Receitas	Ler e editar
	Contacto	Ler e criar

Definições de função do utilizador para converter registos de negócio

As definições da função que lhe permitem converter registos de negócio são as seguintes:

- A função tem de ter o privilégio Converter Registos de Negócio.
- O acesso ao tipo de registo para a função tem de ter as seguintes definições:
 - A caixa de verificação Com acesso tem de estar selecionada para o tipo de registo Registo de negócio em todos os casos de conversão do registo de negócio.
 - Para converter (isto é, associar ou ligar) registos de negócio em oportunidades existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar selecionada para o tipo de registo Oportunidade.
 - Para converter registos de negócio em novas oportunidades, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar selecionadas para o tipo de registo Oportunidade.
 - Para converter registos de negócio em contas existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar selecionada para o tipo de registo Conta.
 - Para converter registos de negócio em novas contas, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar selecionadas para o tipo de registo Conta.
 - Para converter registos de negócio em contactos existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar selecionada para o tipo de registo Contacto.
 - Para converter registos de negócio em novos contactos, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar selecionadas para o tipo de registo Contacto.

NOTA: Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Campos de registo do negócio

Utilize a página Editar registo de negócio para adicionar um registo de negócio ou atualizar detalhes de um registo de negócio. A página Editar registo de negócio apresenta o conjunto completo de campos de um registo de negócio.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do registo de negócio	
Nome	O nome do registo de negócio. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc.
Tipo	O tipo de registo de negócio. As opções incluem: Standard e Não-Standard.
Estado do envio	O estado do envio do registo de negócio. As opções incluem: Não enviado, Enviado e Reposto.
Data de expiração	A data em que o registo de negócio expirará.
Preço especial obrigatório	Indica se é obrigatório o cálculo de preços especial para o registo de negócio.
Pista associada	Um identificador exclusivo para a pista que resultou no registo de negócio.
ID	O identificador exclusivo (ID) do registo de negócio.
Parceiro principal	A conta do parceiro que descobriu o registo de negócio. O parceiro que descobriu o registo de negócio poderá já não ser o proprietário deste.
Parceiro principal: Localização	A localização da conta do parceiro de origem.
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual o registo de negócio está anexado.
Objetivo	O objetivo associado ao registo de negócio.
Suporte obrigatório	Indica se é obrigatório o suporte pré-vendas para o registo de negócio.
Informações de oportunidades	
Oportunidade associada	O nome da oportunidade à qual o registo de negócio está associado.

Campo	Descrição
Nova oportunidade	Indica se a oportunidade associada ao registo de negócio é nova.
Currency	A moeda selecionada para a oportunidade à qual o registo de negócio está associado.
Volume do negócio	O volume do negócios nas unidades da moeda selecionada.
Data de fecho	A data de fecho da oportunidade à qual o registo de negócio está associado.
Interesse do produto	A área do produto em que o cliente potencial está interessado.
Passo seguinte	O passo lógico seguinte no processo de vendas para a oportunidade associada ao registo de negócio.
Informações sobre o cliente	
Cliente associado	O nome da organização do cliente associada ao registo de negócio.
Novo cliente	Indica se o registo de negócio é para uma nova organização do cliente.
Nome da empresa	O nome da organização do cliente.
País	O país em que a organização do cliente está sediada.
Rua	A morada da organização do cliente.
Localidade	A localidade na morada da organização do cliente.
Estado	O distrito na morada da organização do cliente.
Código postal	O código postal da morada da organização do cliente.
Contacto associado	O nome de um contacto associado.
Novo contacto	Indica se este é um novo contacto.
Sr./Sra.	Indica a designação de saudação apropriada.
Nome próprio	O nome próprio do cliente.
Outros nomes	Outros nomes do cliente.
Apelido	O apelido do contacto de cliente.

Campo	Descrição
Título da função	O título da função do contacto de cliente.
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto de cliente.
N.º de telefone	O número de telefone do contacto de cliente.
Telemóvel	O número do telemóvel do contacto de cliente.
Fax	O número de fax do contacto de cliente.
Informações de aprovação	
Estado da aprovação	O estado atual da aprovação do registo de negócio.
Aprovador atual	O nome da pessoa que tem de aprovar o registo de negócio a seguir.
Aprovador final	O nome da pessoa que concedeu a aprovação final ao registo de negócio.
Data de submissão	A data em que o registo de negócio foi enviado para aprovação.
Data de aprovação	A data em que o registo de negócio foi finalmente aprovado.
Motivo da rejeição	O motivo da rejeição da aprovação do registo de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo de negócio. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de negócio. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).

Campo	Descrição
Conta de parceiro proprietário	O nome da conta do parceiro que é proprietário do registo de negócio.
Conta de parceiro de origem	O nome da conta do parceiro que descobriu o registo de negócio. O parceiro que descobriu o registo de negócio poderá já não ser o proprietário deste
Descrição	Introduza quaisquer informações adicionais sobre o registo de negócio.

Pedidos de FDM

Os Fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) fornecem proprietários de marcas com a capacidade de disponibilizar fundos de marketing para um parceiro de forma organizada, de modo a que um parceiro possa vender os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializar a sua marca. Um *pedido de FDM* é um pedido de fundos no qual um parceiro solicita fundos ao proprietário da marca.

Os parceiros podem pedir pré-aprovações de financiamentos de atividades de marketing. Os pedidos de FDM identificam os detalhes da atividade de marketing e o respetivo custo estimado. O pedido de MDF é posteriormente encaminhado através de um processo de aprovação. O proprietário da marca fornece os fundos aprovados para o pedido de FDM e pode aprovar, rejeitar ou devolver os mesmos.

Após a conclusão das atividades de marketing, os parceiros podem criar participações para utilizar o dinheiro gasto que foi pré-aprovado pelo proprietário da marca. As participações são criadas relativamente a um pedido de FDM específico ou podem existir de forma independente. Um pedido de FDM só pode ter uma participação associada. Quando a participação é aprovada, o fundo é debitado com o pedido de FDM associado.

Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM

A página principal Pedido de FDM é o ponto de partida para pedidos de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM).

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do pedido de FDM. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um pedido de FDM

Pode criar um pedido de FDM clicando no botão Novo na secção Pedido de FDM recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos de FDM.

Trabalhar com Listas de pedidos de FDM

A secção Listas de pedidos de FDM mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pedidos de FDM.

Lista de pedidos de FDM	Descrição
Todos os pedidos de FDM	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra os pedidos de FDM.

Lista de pedidos de FDM	Descrição
Pedidos de FDM recentemente criados	Filtra todos os pedidos de FDM, ordenados pela data de criação.
Pedidos de FDM recentemente modificados	Filtra todos os pedidos de FDM, ordenados pela data da modificação.
Os meus pedidos de FDM	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Os meus pedidos de FDM recentemente criados	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus pedidos de FDM recentemente modificados	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.
Todos os pedidos de FDM pendentes	Todos os pedidos de FDM com o estado de Aprovação Pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de FDM pendentes	Os pedidos de FDM que o utilizador possui com o estado de Aprovação Pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de FDM aprovados	Todos os pedidos de FDM aprovados que o utilizador possui.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção Os meus pedidos de FDM recentemente modificados

A secção Os meus pedidos de FDM recentemente modificados mostra os pedidos de FDM que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Visualizar a secção Os meus pedidos de FDM pendentes

A secção Os meus pedidos de FDM pendentes mostra todos os pedidos de FDM que o utilizador possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada. Para expandir esta lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal do pedido de FDM

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal dos pedidos de FDM.

- Listas de pedidos de FDM
- Todos os pedidos de FDM pendentes
- Pedidos de FDM recentemente criados

- Pedidos de FDM recentemente modificados
- Os meus pedidos de FDM pendentes
- Os meus pedidos de FDM aprovados
- Os meus pedidos de FDM recentemente criados
- Os meus pedidos de FDM recentemente modificados
- Pedidos de FDM com a minha aprovação pendente

Para adicionar secções à Página principal dos pedidos de FDM

- 1 Na Página principal dos pedidos de FDM, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Pedidos de FDM, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Gerir pedidos de FDM

Para gerir pedidos de FDM, execute as seguintes tarefas:

- [Enviar pedidos de FDM para aprovação \(na página 488\)](#)
- [Repor pedidos de FDM \(na página 489\)](#)
- [Devolver pedidos de FDM \(na página 489\)](#)
- [Rejeitar pedidos de FDM \(na página 490\)](#)
- [Aprovar pedidos de FDM \(na página 490\)](#)
- [Cancelar pedidos de FDM \(na página 491\)](#)
- [Enviar participações para pedidos de FDM \(na página 492\)](#)
- [Rejeitar participações para pedidos de FDM \(na página 492\)](#)
- [Aprovar participações para pedidos de FDM \(na página 492\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 50\)](#).

Para obter procedimentos comuns a muitos tipos de registo, consulte o seguinte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Enviar pedidos de FDM para aprovação

Os parceiros podem pedir a pré-aprovação do financiamento das atividades de marketing através do envio de um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM). O pedido de FDM inclui os detalhes da atividade e o montante de fundos que o parceiro prevê gastar.

Antes de começar. Crie o pedido de FDM. Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos pedidos de FDM. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#).

Para enviar um pedido de FDM para aprovação

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende enviar para aprovação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do pedido de FDM, selecione Enviado no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Gravar.

Depois de alterar o valor do campo Estado do envio para Enviado e de gravar o registo, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A Data de envio é automaticamente definida como marca de hora atual.
- O encaminhamento do pedido de FDM começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador para o pedido de FDM como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do pedido de FDM, se ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico.

O pedido de FDM aparece na lista de registos que aguarda as ações do aprovador e torna-se só de leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas atualizações adicionais do pedido (por exemplo, atualizar os montantes pedidos, alterar o fundo associado, etc.). O parceiro só pode alterar um pedido de FDM enviado depois de o repor com êxito.

Repor pedidos de FDM

Após o envio de um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM), e antes da respetiva aprovação, é possível repor o mesmo. Depois de ter repostado o pedido com êxito, poderá continuar a atualização e o envio do mesmo para aprovação.

Antes de começar. O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado e o estado de aprovação Aprovação pendente.

Para repor um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende repor na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do pedido de FDM, selecione Reposto no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:

- O Estado da aprovação é redefinido para um valor nulo.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação (se estiver configurada).
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas (se estiver configurada).

Agora é possível atualizar o pedido de FDM e enviá-lo novamente. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos, consulte [Enviar pedidos de FDM para aprovação \(na página 488\)](#).

Devolver pedidos de FDM

Uma vez que um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolvê-lo ao proprietário para efetuar alterações ou fornecer informações adicionais.

Antes de começar. O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado.

Para devolver um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende devolver na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do pedido de FDM, selecione Devolvido no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado da aprovação para Devolvido e clica em Gravar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de FDM é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

O proprietário do pedido de FDM pode agora atualizar o pedido e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de FDM, consulte [Enviar pedidos de FDM para aprovação \(na página 488\)](#).

Rejeitar pedidos de FDM

Uma vez que um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-lo se o montante pedido para a atividade de marketing não puder ser concedido.

Antes de começar. O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado.

Para rejeitar um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende rejeitar na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do pedido de FDM, selecione Rejeitado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Gravar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de FDM permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser rejeitado, torna-se só de leitura para o proprietário e não são permitidas atualizações posteriores no mesmo.

Aprovar pedidos de FDM

Um aprovador pode pré-aprovar um pedido de FDM e atribuir fundos na atividade de marketing pedida.

Atualmente, o encaminhamento da aprovação para pedidos de FDM é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação.

NOTA: Pode atingir uma aprovação com vários níveis quando cada aprovador da cadeia de aprovação atualiza o campo **Aprovador** para o aprovador seguinte da cadeia.

Antes de começar. O estado do envio do pedido de FDM tem de estar definido como **Enviado** antes de o poder aprovar.

Para aprovar um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende aprovar na secção **Todos os pedidos de FDM**, na página principal **Pedido de FDM**.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página **Detalhes do pedido de FDM**, clique no botão **Editar**.
- 3 Na página **Edição do pedido de FDM**, introduza um montante no campo **Montante pré-aprovado**.
- 4 Selecione **Aprovado** no campo **Estado da aprovação**. Em seguida, clique em **Gravar**.

Quando altera o estado de aprovação para **Aprovado**, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado da submissão é **Submetido**. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o montante pré-aprovado não excede o **Limite de aprovação** definido para o aprovador atual e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O campo **Última aprovação por** é alterado para o utilizador atual. O campo **Aprovador atual** não é atualizado.
- A data de pré-aprovação é alterada para a data atual do Oracle CRM On Demand.
- Um fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação de aprovação
- Um fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser aprovado, torna-se só de leitura e não são permitidas atualizações adicionais no mesmo, exceto quando enviar uma participação relacionada ou alargar a data de validade.

Cancelar pedidos de FDM

O proprietário da marca pode cancelar um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM), em qualquer altura, se o pedido de FDM já não for válido.

Antes de começar. O estado de aprovação do pedido de FDM tem de estar definido como **Aprovado**.

Para cancelar um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende cancelar na secção **Todos os pedidos de FDM**, na página principal **Pedido de FDM**.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página **Detalhes do pedido de FDM**, clique no botão **Editar**.
- 3 Na página **Editar pedido de FDM**, selecione **Cancelado** no campo **Estado da aprovação**. Em seguida, clique em **Gravar**.

Quando altera o estado de aprovação para **Cancelado**, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado de aprovação está definido como **Aprovado**.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação.
- Um fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser cancelado, é só de leitura e não são permitidas atualizações posteriores no mesmo.

Enviar participações para pedidos de FDM

Os parceiros criam participações para utilizar o dinheiro pré-aprovado que foi gasto em atividades de marketing. As participações são criadas relativamente a um pedido de fundo de desenvolvimento de marketing (FDM) específico ou podem existir de forma independente.

Para enviar uma participação para um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM para o qual pretende enviar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.
Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de FDM, introduza o montante no campo Montante da participação total pedido.
- 4 No campo Estado da participação, selecione Participação enviada. Em seguida, clique em Gravar.
Depois de alterar o campo Estado da participação para Participação enviada e de gravar o registo, ocorre o seguinte:
 - O encaminhamento da participação do pedido de FDM é iniciado.
 - Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de FDM como o utilizador apropriado.
 - O aprovador é adicionado à equipa do pedido de FDM se ainda não estiver presente.
 - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Rejeitar participações para pedidos de FDM

Uma vez que uma participação de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

Antes de começar. A participação de FDM deve ter o estado de participação Participação enviada.

Para rejeitar uma participação para um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM para o qual pretende rejeitar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.
Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de FDM, selecione Participação negada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado da participação para Participação negada e clica em Gravar, acontece o seguinte: uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Aprovar participações para pedidos de FDM

Um aprovador pode aprovar uma participação de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) e oferecer um crédito a um parceiro. Atualmente, só é suportado um nível de aprovação para participações de FDM.

Antes de começar. O estado do envio da participação de FDM tem de estar definido como Participação enviada antes de a poder aprovar.

Para aprovar uma participação para um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM para o qual pretende aprovar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registros \(na página 80\)](#).

2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

3 Na página Edição do pedido de FDM, introduza o montante no campo Montante total da participação aprovado.

4 Selecione Participação aprovada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o montante total da participação aprovado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
- A decisão de participação é definida como a data atual no Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Quando a participação é aprovada, debita o fundo associado ao pedido de FDM.

Campos de pedidos de FDM

Utilize a página Edição do pedido de FDM para adicionar um fundo de desenvolvimento de mercado (FDM) ou para atualizar os detalhes de um pedido de FDM existente. A página Edição do pedido de FDM mostra o conjunto completo de campos de um pedido de FDM.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido de FDM	
ID	O identificador (ID) do pedido de FDM.
Nome do pedido	O nome exclusivo do pedido de FDM.
Conta do parceiro principal	A empresa do parceiro encarregue do envio do pedido de FDM.
Fundo	O nome do fundo associado ao pedido de FDM.
Estado do envio	O estado do envio, tal como Enviado, Não enviado ou Reposto.
Data de conclusão	A data em que tem de ter o pedido de FDM aprovado. Por predefinição, é definida para a data de hoje mais 7 dias.
Data de expiração	A data em que o pedido de FDM já não é válido.
Campanha	O nome da campanha à qual o pedido de FDM está associado.
Objetivo do marketing	O motivo de marketing para o pedido de FDM.
Region	A região para a qual o pedido de FDM está a ser realizado.

Campo	Descrição
Categoria	A categoria à qual o pedido de FDM pertence.
Programa de parceiros	O nome do programa de parceiros ao qual o pedido de FDM está associado.
Moeda do pedido de FDM	A moeda do pedido de FDM.
Informações de detalhes do pedido de FDM	
Data de início	A data e a hora em que a atividade de marketing começa. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data e a hora em que a atividade de marketing termina. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Montante pedido	O montante total pedido para a atividade de marketing.
Montante pré-aprovado	O proprietário da marca introduz o montante total aprovado para a atividade de marketing.
Estado da aprovação	O estado da aprovação atual do pedido de FDM.
Data do pedido	A data e a hora em que o pedido de FDM foi criado.
Data de submissão	A data e a hora em que o pedido de FDM foi enviado.
Data de pré-aprovação	A data e a hora em que o pedido de FDM foi pré-aprovado.
Aprovador	O nome do aprovador atual.
Última aprovação por	O nome do aprovador anterior.
Código do motivo	O motivo pelo qual a atividade de marketing não foi aprovada. Os valores predefinidos são: Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes e Outros.
Informações da participação	
Montante da participação total pedido	O montante da participação total que o parceiro está a pedir para a atividade de marketing.
Montante da participação total aprovado	O montante da participação total aprovado pelo proprietário da marca para a atividade de marketing.
Estado da participação	O estado atual da participação.

Campo	Descrição
Data de decisão da participação	A data em que uma decisão foi tomada sobre a participação.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de pedido de FDM. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de FDM. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta de parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta de proprietário será preenchida com o nome da conta de parceiro, à qual o parceiro pertence.
Gestor do canal	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o parceiro.
Conta de parceiro de origem	O nome do parceiro que iniciou o pedido de FDM.

Pedidos de cálculo de preços especial

Os *Pedidos de cálculo de preços especial* incluem o conjunto de processos comerciais, pelo qual um parceiro pede ao proprietário da marca um desconto sobre um produto. Por exemplo, um pedido de cálculo de preços especial poderá ser uma resposta a um negócio competitivo ou a uma tendência para descer nos preços. O proprietário da marca concede os preços mais baixos e fornece créditos ao parceiro após a venda. O preço especialmente autorizado é por norma válido para um produto, quantidade, duração autorizados e o parceiro ou cliente final ou ambos.

Os pedidos de cálculo de preços especial incluem as duas fases que se seguem:

Gestão de pedidos de cálculo de preços especial. O parceiro ou o proprietário da marca em nome do parceiro cria um pedido de cálculo de preços especial para um produto e fornece detalhes, tais como o motivo para o preço mais baixo. O parceiro submete o pedido ao proprietário da marca para aprovação e, quando o pedido for

aprovado, vende o inventário por um novo preço mais baixo ao cliente. Após a venda, o parceiro pode utilizar o processo de participação de cálculo de preços especial para participar a diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

Gestão de participações de cálculo de preços especial. O parceiro cria uma participação de cálculo de preços especial para pedidos de cálculo de preços especiais aprovados e abertos para receber crédito por uma perda. Normalmente, os relatórios Ponto-de-venda são submetidos após a venda com participações de cálculo de preços especial. Após a aprovação do pedido, o proprietário da marca oferece um crédito ao parceiro pela diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

Os pedidos de cálculo de preços especial beneficiam os proprietários da marca e os parceiros das seguintes formas:

- Permitir que os proprietários da marca suportem os respetivos parceiros em situações competitivas
- Encorajar os parceiros a comprar e armazenar produtos de proprietários da marca, mesmo que os preços diminuam no futuro

Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial

A Página principal do pedido de cálculo de preços especial é o ponto de partida para a gestão de pedidos de cálculo de preços especial.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal do pedido de cálculo de preços especial. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um pedido de cálculo de preços especial

Pode criar um pedido de cálculo de preços especial clicando no botão Novo na secção Pedido de cálculo de preços especial recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de pedido de cálculo de preços especial \(na página 508\)](#).

Trabalhar com listas de pedidos de cálculo de preços especial

A secção Listas de pedidos de preço especial mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de Pedidos de cálculo de preços especial.

Lista de pedidos de cálculo de preços especial	Descrição
Todos os pedidos de cálculo de preços especial	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra os pedidos de cálculo de preços especial.
Pedidos de cálculo de preços criados recentemente	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial, ordenados pela data de criação.
Pedidos de cálculo de preços recentemente modificados	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial, ordenados pela data da modificação.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário.

Lista de pedidos de cálculo de preços especial	Descrição
Os meus pedidos de cálculo de preços especial criados recentemente	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus pedidos de cálculo de preços recentemente modificados	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.
Todos os pedidos de cálculo de preços especial pendentes	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial que possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial aprovados	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial aprovados que possui.
Pedidos de cálculo de preços especial com a minha aprovação pendente	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial que têm o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada e o utilizador é o aprovador seguinte.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial recentemente modificados

A secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial recentemente modificados mostra os pedidos de cálculo de preços especial que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar a secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes

A secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes mostra todos os pedidos de cálculo de preços especial que o utilizador possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada. Para expandir esta lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do pedido de cálculo de preços especial do utilizador

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial:

- Listas de pedidos de cálculo de preços especial
- Todos os pedidos de cálculo de preços especial pendentes
- Pedidos de cálculo de preços criados recentemente
- Pedidos de cálculo de preços recentemente modificados

- Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial aprovados
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial criados recentemente
- Os meus pedidos de cálculo de preços recentemente modificados
- Pedidos de cálculo de preços especial com a minha aprovação pendente
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório, tais como o Relatório do Analytics do pedido de cálculo de preços especial, na Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial.)

Para adicionar secções à Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial do utilizador

- 1 Na Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal dos pedidos de cálculo de preços especial, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir pedidos de cálculo de preços especial

Para gerir pedidos de cálculo de preços especial, execute as seguintes tarefas:

- [Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial \(na página 498\)](#)
- [Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial \(na página 499\)](#)
- [Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação \(na página 499\)](#)
- [Repor pedidos de cálculo de preços especial \(na página 500\)](#)
- [Devolver pedidos de cálculo de preços especial \(na página 501\)](#)
- [Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial \(na página 501\)](#)
- [Aprovar pedidos de cálculo de preços especial \(na página 502\)](#)
- [Cancelar pedidos de cálculo de preços especial \(na página 503\)](#)
- [Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial \(na página 503\)](#)
- [Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial \(na página 504\)](#)
- [Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial \(na página 504\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 50\)](#).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial

Pode ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial para:

- Controlar os produtos que pertencem ao pedido de cálculo de preços especial
- Calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados (autorizados)

NOTA: Clique no botão **Atualizar totais do pedido para calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados**.

Antes de começar. O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos de preço especial disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para ligar um produto a um pedido de cálculo de preços especial

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial) ao qual pretende ligar um produto.
Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial e clique em Adicionar.
- 3 No campo Produto, selecione o produto que pretende adicionar ao pedido de cálculo de preços especial.
- 4 Na página Detalhes do produto com cálculo de preços especial, atualize os campos obrigatórios.
Para obter informações sobre os campos, consulte Campos do produto com cálculo de preços especial (consultar [Campos de produto com cálculo de preços especial](#) na página 505).
- 5 Grave o registo.

Para calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) para o qual pretende calcular os montais totais pedidos e pré-aprovados.
Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial.
- 3 Clique em Atualizar totais do pedido na secção Produtos com cálculo de preços especial.
Esta ação calcula os montantes totais pedidos e pré-aprovados e atualiza os campos Montante total pedido e Montante total autorizado no pedido de cálculo de preços especial.

Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial

Pode associar um pedido de cálculo de preços especial a um programa de parceiros específico em que participa.

Para ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial

- 1 Navegue para a página Editar o pedido de cálculo de preços especial.
- 2 Na lista Programa de parceiros, selecione o programa de parceiros que pretende adicionar ao pedido de preço especial e, em seguida, clique em Gravar.

Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação

O parceiro, ou o proprietário da marca em nome do parceiro, cria um pedido de cálculo de preços especial para um ajuste de preço de um produto e fornece detalhes, como o motivo da diminuição do preço. O parceiro envia o pedido de cálculo de preços especial ao proprietário da marca para aprovação. O pedido poderá ou não ser

concedido pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos de tratamento destes pedidos de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia o pedido de cálculo de preços especial com uma variedade de critérios e, em última análise, decide se aprova o pedido.

Antes de começar. Deve criar primeiro o pedido de cálculo de preços especial. Para obter mais informações sobre como criar registos, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#). Tem de ser criada uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos pedidos de cálculo de preços especial. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#).

Para enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação

1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) que pretende enviar para aprovação. Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Enviado no campo Estado do envio.

4 Clique em Gravar.

Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado e de gravar o registo, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora atual.
- O encaminhamento da participação de pedido de cálculo de preços especial começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de cálculo de preços especial como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado (se ainda não estiver presente) à equipa do pedido de cálculo de preços especial.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico necessárias.

O pedido de cálculo de preços especial aparece na lista de registos que aguarda a ação do aprovador e torna-se só de leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas atualizações adicionais do pedido de cálculo de preços especial (por exemplo, adicionar ou remover produtos, atualizar os preços pedidos, etc.). O parceiro só pode alterar um pedido de cálculo de preços especial enviado depois de o repor com êxito.

Repor pedidos de cálculo de preços especial

Após o envio de um pedido de cálculo de preços especial, e antes da respetiva aprovação, é possível repor o mesmo. Depois de ter repostado o pedido de cálculo de preços especial com êxito, poderá continuar a atualização e o envio do mesmo para aprovação.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado e um estado de aprovação Aprovação pendente.

Para repor pedidos de cálculo de preços especial

1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) que pretende repor.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Reposto no campo Estado do envio.

4 Clique em Gravar.

Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:

- O estado da aprovação é redefinido como em branco.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Pode agora atualizar o pedido de cálculo de preços especial e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação \(na página 499\)](#).

Devolver pedidos de cálculo de preços especial

Uma vez que um pedido de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolvê-lo ao proprietário para efetuar alterações. O aprovador pode fornecer comentários e pedir informações adicionais ao proprietário.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado.

Para devolver pedidos de cálculo de preços especial

- 1** Selecione o pedido de cálculo de preços especial que pretende devolver na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal de pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2** Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

- 3** Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Devolvido no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado da aprovação para Devolvido e clica em Gravar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de cálculo de preços especial é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

O proprietário do pedido de cálculo de preços especial pode atualizar o pedido de cálculo de preços especial e reenviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação \(na página 499\)](#).

Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial

Uma vez que um pedido de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-lo se os descontos pedidos não puderem ser concedidos.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado.

Para rejeitar pedidos de cálculo de preços especial

- 1** Selecione o pedido de cálculo de preços especial que pretende rejeitar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2** Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Rejeitado no campo Estado da aprovação.

4 Clique em Gravar.

Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Gravar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de cálculo de preços especial permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser rejeitado, torna-se só de leitura para o proprietário e não são permitidas atualizações posteriores no mesmo.

Aprovar pedidos de cálculo de preços especial

Dependendo dos processos empresariais da empresa, poderá ser necessário que mais do que uma pessoa da empresa aprove um pedido de cálculo de preços especial. Atualmente, o encaminhamento da aprovação é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação. Tem de modificar manualmente o campo do aprovador atual para mover o pedido de cálculo de preços especial ao longo da cadeia de aprovação.

Nota: Cada aprovador na cadeia de aprovação atualiza o campo Aprovador para executar a aprovação a vários níveis.

Antes de começar. O estado do envio do pedido de cálculo de preços especial tem de ser definido como Enviado antes de o poder aprovar.

Para aprovar pedidos de cálculo de preços especial

1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial que pretende aprovar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Aprovado no campo Estado da aprovação.

4 Clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado do envio está definido como Enviado. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o montante total autorizado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador atual e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o Montante total autorizado é igual à soma dos montantes autorizados de todos os produtos com cálculo de preços especial. Se não for igual, a validação falha e é enviada uma mensagem de erro apropriada.
- O campo Última aprovação por é alterado para o utilizador atual. O campo atual Aprovador não é atualizado.
- A data de autorização é alterada para a data atual do Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação de aprovação.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser aprovado, torna-se só de leitura e não são permitidas atualizações adicionais no mesmo, exceto quando enviar uma participação relacionada ou alargar a data de validade.

Cancelar pedidos de cálculo de preços especial

O proprietário da marca pode cancelar um pedido de cálculo de preços especial, se o pedido já não for válido.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial tem de ter um estado de aprovação Aprovado.

Para cancelar um pedido de cálculo de preços especial

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial que pretende cancelar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal Pedido de cálculo de preços especial.
Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de cálculo de preços especial, selecione Cancelado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Cancelado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado de aprovação é Aprovado.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser cancelado, torna-se só de leitura e não são permitidas atualizações posteriores no mesmo.

Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial

Os parceiros utilizam o processo de participação de cálculo de preços especial para participar na diferença entre o custo de compra original e o novo custo aprovado que é autorizado no pedido de cálculo de preços especial. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia a participação através da utilização de uma variedade de critérios e decide se aprova ou não a participação.

Para enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial para o qual pretende enviar uma participação na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na página principal Pedido de cálculo de preços especial.
Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, introduza um montante no campo Montante total da participação pedido.
- 4 No campo Estado da participação, selecione Participação enviada. Em seguida, clique em Gravar.

Depois de alterar o campo Estado da participação para Enviada e de gravar o registo, ocorre o seguinte:

- O encaminhamento da participação de pedido de cálculo de preços especial começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de cálculo de preços especial como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do pedido de cálculo de preços especial se ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial

À medida que uma participação de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

Antes de começar. A participação do pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de participação Enviada.

Para rejeitar uma participação para um pedido de cálculo de preços especial

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial para o qual pretende rejeitar uma participação na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na página principal Pedido de cálculo de preços especial. Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de cálculo de preços especial, selecione Participação negada no campo Estado da participação.
- 4 Clique em Gravar.
Quando altera o estado da participação para Participação negada e clica em Gravar, acontece o seguinte: uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial

Um aprovador pode aprovar uma participação de preço especial e oferecer um crédito a um parceiro. Atualmente, só é suportado um nível de aprovação para participações de preço especial.

Antes de começar. O estado da participação de cálculo de preços especial tem de ser definido como Participação enviada antes de poder aprová-lo.

Para aprovar participações de pedidos de cálculo de preços especial

- 1 Selecione o pedido de preço especial para o qual pretende aprovar uma participação na secção Todos os pedidos de preço especial, na página principal Pedido de preço especial. Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, introduza um montante no campo Montante total da participação aprovado.
- 4 Selecione Participação aprovada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Gravar.
Quando altera o estado da participação para Aprovada, acontece o seguinte:
 - O Oracle CRM On Demand valida que o montante total da participação aprovado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será emitida uma mensagem de erro apropriada.
 - A decisão de participação é alterada para a data atual no Oracle CRM On Demand.
 - Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados

Para gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados, execute as seguintes tarefas:

- Criar produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados (consultar [Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados](#) na página 505)

- Campos do produto com cálculo de preços especial (consultar [Campos de produto com cálculo de preços especial](#) na página 505)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos](#) (na página 50).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 55)
- [Atualizar Detalhes do Registo](#) (na página 118)
- [Ligar registos ao registo selecionado](#) (na página 121)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 129)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados

Pode criar um produto com cálculo de preços especial como um artigo relacionado de um pedido de cálculo de preços especial para indicar o custo pedido (ou outras informações) para um produto específico. No Oracle CRM On Demand, pode criar um produto com cálculo de preços especial como um artigo relacionado através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir da página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial.

NOTA: Antes de poder criar produtos com cálculo de preços especial, a área Produtos com cálculo de preços especial deve ser adicionada à página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial como um artigo relacionado. Para obter mais informações sobre a adição de artigos relacionados, consulte [Personalizar disposições de artigos relacionados](#) (consultar [Personalizar disposições de itens relacionados](#) na página 1343).

Para criar produtos com cálculo de preços especial como um artigo relacionado

- 1 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial e clique em Adicionar.
- 2 No campo Nome do produto, selecione um produto.
- 3 Atualize o resto dos campos na página Edição do produto do pedido de cálculo de preços especial, conforme necessário. Em seguida, clique em Gravar.

Para obter informações sobre cada campo, consulte Campos do produto com cálculo de preços especial (consultar [Campos de produto com cálculo de preços especial](#) na página 505).

Campos de produto com cálculo de preços especial

Utiliza a página Editar produto com cálculo de preços especial para criar um novo produto com cálculo de preços especial. A página Editar produto com cálculo de preços especial mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um produto com cálculo de preços especial.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações que visualiza no ecrã poderão ser diferentes das informações desta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais referente aos campos das páginas Editar produto com cálculo de preços especial.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Produto	O nome do produto para o pedido de cálculo de preços especial. Se o pedido de cálculo de preços especial estiver relacionado com uma oportunidade, só é possível selecionar os produtos que existam para essa oportunidade. Caso contrário, todos os produtos são listados.
Produto: Categoria do produto	A categoria do produto transitada com a definição do produto. Só de leitura.
Quantidade	A quantidade prevista de produtos que serão vendidos sob este pedido de cálculo de preços especial.
Currency	A moeda para o produto de cálculo de preços especial.
Produto: N.º da peça	O número da peça transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
Produto: Tipo	O tipo de produto transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
Produto: estado	O estado transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
PVR	O preço de venda recomendado (PVR) pelo fabricante na moeda utilizada. Este campo é só de leitura para o parceiro. Se um cliente final tiver sido definido para o pedido de cálculo de preços especial e uma lista de preços tiver sido associada a esse cliente final, o Oracle CRM On Demand preenche o campo PVR após gravar o registo Produto com cálculo de preços especial, com base nesta lista de preços. A lista de preços do pedido de cálculo de preços especial é automaticamente preenchida com o valor da lista de preços adicionado ao registo de conta ou cliente final que está associado ao registo Pedido de cálculo de preços especial. Também deverão ser preenchidas as seguintes condições: ■ A Lista de preços associada ao Cliente final é do tipo 'PVR' ■ O estado desta Lista de preços é 'Publicada' ■ O Produto existe nesta Lista de preços ■ A Data de início do Pedido de cálculo de preços especial está entre as datas Válido a partir de/Válido até da Lista de preços (e o Artigo da lista de preços). Se uma lista de preços não tiver sido associada ao cliente final, a lista de preços no cabeçalho Pedido de cálculo de preços especial permanecerá vazio.
Informações especiais de Detalhes do pedido de cálculo de preços especial	

Campo	Descrição
Custo da compra	O preço que o parceiro pagou originalmente pelo produto. O Oracle CRM On Demand preenche este campo após gravar o registo Produto com cálculo de preços especial a partir da lista de preços associada à conta de parceiro proprietário. Para que o custo de compra seja preenchido no registo Produto com cálculo de preços especial, o proprietário do Pedido de cálculo de preços especial deve ser um Utilizador parceiro. Também deverão ser preenchidas as seguintes condições: ■ A Lista de preços associada à Conta de parceiro proprietário é do tipo 'DIST COST' ■ O estado desta Lista de preços é 'Publicada' ■ O Produto existe nesta Lista de preços ■ A Data de início do Pedido de cálculo de preços especial está entre as datas Válido a partir de/Válido até da Lista de preços (e o Artigo da lista de preços). Pode editar o campo Custa da compra e alterar o valor predefinido.
Custo pedido	O preço reduzido que o parceiro solicitou para o pedido de cálculo de preços especial.
Custo de revenda pedido	O preço de revenda sob o qual o parceiro pretende vender o produto.
Custo autorizado	O preço do parceiro que foi negociado para o pedido de cálculo de preços especial. Este campo é só de leitura para o parceiro.
Preço de revenda sugerido	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca. Este campo é só de leitura para o parceiro.
Montante pedido	Calcula o desconto pedido. O Oracle CRM On Demand calcula o montante.
Percentagem de desconto pedido	Calcula a percentagem de desconto pedido. O Oracle CRM On Demand calcula a percentagem de desconto.
Montante autorizado	Calcula o desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula o desconto autorizado.
Percentagem de desconto autorizado	Calcula a percentagem de desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula a percentagem de desconto autorizado.
Justificação de cálculo de preços especial	
Nome do concorrente	O nome do concorrente para o pedido de cálculo de preços especial.
Produto do concorrente	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	O preço do produto do concorrente.

Campo	Descrição
Parceiro concorrente	O nome do parceiro concorrente.
Outras informações do concorrente	Outras informações relativas às ofertas do produto do concorrente, como justificação do preço especial, etc.
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre este item de lista. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Campos de pedido de cálculo de preços especial

Utilize a página Edição do pedido de cálculo de preços especial para adicionar um pedido de cálculo de preços especial ou para atualizar os detalhes de um pedido de cálculo de preços especial existente. A página Edição do pedido de cálculo de preços especial mostra o conjunto completo de campos de um pedido de cálculo de preços especial.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido de cálculo de preços especial	
ID	O identificador (ID) do pedido de cálculo de preços especial.
Nome do pedido	O nome do pedido de preço especial.
Conta do parceiro principal	A empresa do parceiro que está a coordenar esforços sobre o pedido de cálculo de preços especial.
Estado do envio	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado, Reposto.
Data de conclusão	A data em que tem de ter o pedido de cálculo de preços especial aprovado. Por predefinição, este campo apresenta a data como uma semana a partir da data de hoje.
Fundo	O nome do fundo associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Oportunidade	O nome da oportunidade à qual o pedido de cálculo de preços está relacionado.
Cliente final	O cliente final do pedido de cálculo de preços especial. Se o pedido estiver associado a uma oportunidade, só pode selecionar Conta da oportunidade.

Campo	Descrição
Conta de parceiro de origem	O parceiro que originou o pedido de cálculo de preços especial.
Registo do negócio	O registo de negócio com o qual o pedido está relacionado.
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual o pedido de cálculo de preços especial está associado.
Currency	A moeda para a qual o preço é convertido. Pode seleccionar outra moeda para converter o preço para outra moeda, se o administrador da empresa configurar essa funcionalidade.
Informações especiais de Detalhes do pedido de cálculo de preços especial	
Data de início	A data e a hora em que o cálculo de preços especial começa. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data e a hora após as quais o cálculo de preços já não produz efeitos. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Montante total pedido	O Oracle CRM On Demand gera o total do montante pedido de cada produto com cálculo de preços especial.
Montante total autorizado	O Oracle CRM On Demand gera o total do montante autorizado de cada produto com cálculo de preços especial.
Data do pedido	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi criado.
Data de submissão	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi enviado.
Data de autorização	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi aprovado.
Aprovador	O nome do aprovador atual.
Estado da aprovação	O estado da aprovação atual do pedido de cálculo de preços especial, tal como Aprovação pendente, Aprovado, Devolvido, Rejeitado, Expirado ou Cancelado.
Última aprovação por	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido de cálculo de preços especial.
Código do motivo	Indica o motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
Informações da participação	

Campo	Descrição
Montante da participação total pedido	O montante da participação total que está a ser pedido pelo parceiro.
Montante da participação total aprovado	O montante da participação total que está a ser aprovado pelo proprietário da marca.
Estado da participação	O estado atual da participação, tal como Em Curso, Participação enviada, Participação negada e Participação aprovada.
Data de decisão da participação	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de pedido de cálculo de preços especial. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Modificado	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registo seguido da data e da hora em que foi criado ou atualizado. O Oracle CRM On Demand gera este valor.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de cálculo de preços especial. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta de parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta de proprietário será preenchida com o nome da conta de parceiro, à qual o parceiro pertence.
Gestor do canal	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o parceiro.

Fundos

Utilize as páginas Fundos para criar, atualizar e controlar fundos.

Normalmente, um *fundo* é uma soma de dinheiro ou um conjunto de outros recursos definidos à parte para um objetivo específico. Os fundos podem ser fundos de desenvolvimento de mercado, fundos cooperativos, fundos de promoção comercial, etc. Nas páginas Fundos, é possível gerir um conjunto de atividades que requeiram pré-aprovação e participações do processo de fundos de marketing.

Quando cria um registo de fundos, o utilizador torna-se no proprietário dos fundos ou no gestor de fundos. Normalmente, os proprietários de fundos podem atualizar ou eliminar registos de fundos, adicionar outros utilizadores como participantes no fundo, criar entradas de crédito e de débito e adicionar anexos e notas a um fundo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso do utilizador aos registos de fundos.

Os participantes no fundo podem ver o registo de fundo mas não podem editá-lo. Também podem enviar pedidos de pré-aprovação e pedidos de participação relativamente aos fundos nos quais estão listados como participantes. Os gestores de fundos podem visualizar e editar pedidos de fundos relativamente aos fundos dos quais são proprietários e podem aprovar ou rejeitar estes pedidos de fundos.

NOTA: Não é possível editar pedidos de fundos nos quais o campo Estado esteja definido como Participação aprovada.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o trabalho com fundos, o separador Fundos poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a Página principal de Fundos

A Página principal de Fundos é o ponto de partida para gerir fundos e pedidos de fundos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de fundos. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um fundo ou um pedido de fundos

É possível criar um fundo ou um pedido de fundos clicando em Fundo ou Pedido de fundos na secção Criar, à esquerda da Página principal de Fundos. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos de fundo (consultar [Campos de fundos](#) na página 519).

Trabalhar com listas de fundos ou listas de pedidos de fundos

As secções Listas de fundos e Listas de pedidos de fundos mostram um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas de fundos padrão que estão disponíveis por predefinição.

Lista de fundos	Filtros
Todos os fundos	Todos os fundos que o utilizador e os respetivos subordinados possuem
Todos os fundos ativos	Todos os fundos que o utilizador e os respetivos subordinados possuem e que apresentam o estado Ativo
Os meus fundos	Fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus fundos ativos	Fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário e que apresentam o estado Ativo

A tabela que se segue descreve as listas de pedidos de fundos padrão que estão disponíveis por predefinição.

Lista de pedidos de fundos	Filtros
Todos os pedidos de fundos	Todos os pedidos de fundos que o utilizador e os respetivos subordinados possuem
Os meus pedidos de fundos	Pedidos de fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus pedidos de fundos pendentes	Todos os pedidos de fundos que o utilizador possui com o estado Pré-aprovação enviada.
Pedidos de Fundos Pendentes	Todos os pedidos de fundos com o estado Pré-aprovação enviada.
Os meus pedidos de fundos aprovados	Todos os pedidos de fundos que o utilizador possui com o estado Pré-aprovado.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar os pedidos de fundos pendentes

Para visualizar os pedidos de fundos pendentes, procure na secção Os meus pedidos de fundos pendentes, que mostra as seguintes informações: Nome do pedido de fundos, Fundo, Pré-aprovação obrigatória, Concedido, Aprovado, Data do pedido, Data limite e Estado.

Os pedidos de fundos pendentes do utilizador são os pedidos com o estado Pré-aprovação enviada.

Para expandir a lista de fundos recentemente modificados, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar atividades para pedidos de fundos

Para visualizar atividades abertas para pedidos de fundos, procure na secção Pedido de fundos - Atividades abertas, que mostra as seguintes informações: Data limite, Prioridade, Atividade, Assunto e Pedido de fundos.

Estas informações fornecem a lista das atividades abertas ligadas aos pedidos de fundos do utilizador. O campo Prioridade mostra a prioridade das tarefas que o utilizador ou o gestor especificou, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand

apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

Para expandir a lista de pedidos de fundos recentemente modificados, clique em [Mostrar lista completa](#).

Adicionar secções à Página principal de fundos

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de fundos:

- Pedidos de Fundos Pendentes
- Uma ou mais secções do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções do relatório na Página principal de fundos)

Para adicionar secções à Página principal de fundos

- 1 Na Página principal de fundos, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de fundos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre o fundo relacionadas:

- [Fundos \(na página 510\)](#)
- [Gerir Fundos \(na página 513\)](#)
- Campos de Fundo (consultar [Campos de fundos](#) na página 519)

Gerir fundos

Para gerir fundos, execute as seguintes tarefas:

- [Adicionar participantes no fundo \(na página 514\)](#)
- [Adicionar créditos a fundos \(na página 514\)](#)
- [Processar pedidos de fundos \(na página 515\)](#)
- [Processar reclamações \(na página 518\)](#)
- [Aplicar débitos a fundos \(na página 519\)](#)
- [Rever a Atividade do Fundo \(na página 519\)](#)

NOTA: A funcionalidade de fundos não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Pode atualizar um registo de fundo se for o respetivo proprietário. Se for um participante no fundo, pode criar e atualizar pedidos de fundos.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 151\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)

- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 181\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)
- [Personalizar a pista de auditoria \(na página 1389\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do fundo relacionadas e tópicos de interesse:

- [Trabalhar com a Página principal de Fundos \(na página 511\)](#)
- [Campos de Fundo \(consultar \[Campos de fundos\]\(#\) na página 519\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 847\)](#)
- [Controlar Ativos \(na página 295\)](#)

Adicionar participantes no fundo

Quando cria um registo de fundo, torna-se o proprietário do fundo por predefinição. Em seguida, pretende adicionar participantes no fundo. Adicionar alguém como participante no fundo permite que essa pessoa veja o registo de fundo e submeta pedidos de fundos.

Antes de começar. Para que os utilizadores apareçam na lista de participantes no fundo elegíveis, devem ser primeiro configurados como utilizadores ativos do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Para adicionar um participante no fundo

- 1 Selecione o fundo.
Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do fundo, desloque-se para a secção Participantes no fundo e clique em Adicionar.
NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Participantes no fundo à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).
- 3 Na página Adicionar participante no fundo, clique no ícone Pesquisar e selecione o utilizador.
A lista de utilizadores é composta por todas as pessoas que utilizam o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Grave o registo.

Adicionar créditos a fundos

Para disponibilizar fundos, adicione crédito ao fundo.

Para adicionar crédito a um fundo

- 1 Selecione o fundo.
Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe do fundo, desloque-se para a secção Créditos do fundo e clique em Novo na barra de título.

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Créditos do fundo à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).

- 3 Introduza as informações conforme descrito na tabela que se segue e, em seguida, grave o registo.

Campo	Descrição
Fundo	O nome do fundo que é definido para o fundo atual por predefinição. (Só visualização.)
Nome do Crédito	O nome deste registo do crédito. Este campo tem um limite de 30 caracteres. (Campo obrigatório.)
Montante	O montante do crédito que vai aplicar ao fundo, por exemplo, \$500.
Descrição	A descrição deste crédito do fundo.
Data de expiração	A data após a qual o crédito não será mais válido (DD/MM/AAAA). A data é fornecida para fins informativos. Utilize o ícone Calendário para selecionar a data.

Processar pedidos de fundos

Quando pretender começar a utilizar algum do montante do fundo, crie um pedido de fundos e submeta-o ao gestor de fundos para aprovação. Para controlar a fase do pedido do fundo, o utilizador e o gestor de fundos podem atualizar o campo Estado.

Para submeter um pedido para pré-aprovação

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhe do fundo, desloque-se para a secção Pedidos de fundos e clique em Novo.

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Pedidos de fundos à sua disposição. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).

- 3 Na página Editar pedido de fundos, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve informações de campo para pedidos de fundos. O administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido de fundos	
ID do Pedido*	O identificador do pedido de fundos. O Oracle CRM On Demand gera o ID do pedido. (Campo obrigatório.)
Nome do Pedido de Fundos	O nome do Pedido de fundos. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)

Campo	Descrição
Tipo	Indica o tipo de fundo. Trata-se de um campo personalizável que o administrador da empresa pode alterar. (Campo obrigatório.) São fornecidos dois tipos de fundos: ■ FDMs (fundos de desenvolvimento de mercado). Estes fundos são utilizados pelo departamento de vendas ou marketing da empresa, para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender e a comercializar os seus produtos. ■ SPAs (autorização de preço especial). Estes fundos são utilizados por uma empresa para suportar pedidos de cálculo de preços especial. Estes pedidos de cálculo de preços especial são pedidos de fundos que um parceiro envia para obter um preço especial num produto ou grupo de produtos. Normalmente, este preço é pedido para que o parceiro continue competitivo ou crie uma margem específica.
Fundo	O nome do fundo ligado. (Campo obrigatório.)
Estado	O estado atual do pedido de fundos. Campo obrigatório. (Campo obrigatório.) Seguem-se as opções predefinidas: Participação aprovada, Participação recusada, Participação enviada, Em curso, Pré-aprovação recusada, Pré-aprovação enviada ou Pré-aprovado. Os participantes no fundo podem alterar o estado para: Em curso, Pré-aprovação submetida ou Reclamação submetida.
Data de conclusão	A data na qual tem de ter o pedido de fundos aprovado. (Campo obrigatório.)
Oportunidade	A oportunidade com a qual o produto está relacionado.
Conta da oportunidade	A conta à qual pertence a oportunidade relacionada.
Campanha	Utilize para ligar uma campanha a um fundo.
Objetivo do marketing	As opções predefinidas são Incentivo a parceiros, Marketing conjunto, Posicionamento competitivo, Lançamento de novo produto ou Retenção do cliente.
Region	As opções predefinidas são África, Ásia/Pacífico, Europa, América Latina, Médio Oriente, Nenhum, América do Norte, Europa do Norte, Outro, América do Sul, Europa do Sul ou Mundial.
Categoria	As opções predefinidas são Publicidade, Marca, Evento do cliente, Direct Mailing, Apresentações, Evento executivo, Publicidade conjunta, Outra, Promoção, Amostras, Seminário, Spiff, Feira para profissionais ou Formação.
Programa de parceiros	Um programa do parceiro para o qual o pedido de fundos está a ser criado.

Campo	Descrição
Informações de detalhes do pedido de fundos	
Requisito de Pré-Aprovação	O montante dos fundos de que precisará para executar as tarefas.
Concedido	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém o montante concedido ao participante, com base no montante pedido no campo Requisito de pré-aprovação.
Montante pedido na reclamação	Após a conclusão da tarefa, o participante reclama o montante gasto com a conclusão da tarefa utilizando este campo.
Aprovado	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém o montante aprovado com base no montante reclamado.
Data do pedido	Predefine para a data de hoje.
Data de pré-aprovação	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém a data em que o Gestor de fundos aprovou o montante do pedido de fundos.
Data de decisão da participação	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém a data em que o Gestor de fundos aprovou o montante da reclamação de fundos.
Data de início	O início do período para o qual o proprietário da marca aprovou o pedido de fundos.
Data de fim	O fim do período para o qual o proprietário da marca aprovou o pedido de fundos. Após esta data, o pedido de fundos deixará de ser válido.
Moeda de pedido do fundo	A moeda em que o fundo foi pedido.
Informações adicionais	
Proprietário	Normalmente, o proprietário pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afeta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores nas páginas do Analytics.
Modificado	Nome da pessoa que cria ou atualiza o registo, seguido da data e hora em que o registo é criado ou atualizado. Gerado pelo sistema.
Conta de Proprietário	Trata-se da conta de parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta de proprietário será preenchida com o nome da conta de parceiro, à qual o parceiro pertence.

Campo	Descrição
Gestor do canal	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o parceiro.
Descrição	Este campo tem um limite de 250 caracteres.

- 1 Para o estado, selecione Pré-aprovação submetida.
- 2 Grave o registo.
O registo de pedido de fundos aparece na secção Pedidos de fundos pendentes na Página principal de Fundos do gestor de fundos.

Para pré-aprovar um pedido de fundos

- 1 Na página principal de Fundos, selecione o pedido de fundos a partir da secção Pedidos de fundos pendentes.
- 2 Na página Detalhe do pedido de fundos, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:
 - a Introduza a data apropriada no campo Data de pré-aprovação.
 - b Introduza o montante que aprovou no campo Concedido.
 - c Atualize o campo Estado para Pré-aprovado.
- 4 Grave o registo.

Processar reclamações

Depois de o pedido de fundos ser aprovado pelo Gestor de fundos e ter concluído a tarefa para a qual pediu os fundos, poderá submeter uma reclamação. Após submeter a reclamação, o Gestor de fundos pode revê-la e aprová-la.

Para submeter uma reclamação

- 1 Selecione um pedido de fundos a partir de uma Lista de pedidos de fundos para a qual pretende submeter uma participação ou selecione um pedido de fundos pré-aprovado (listado na secção Pedido de fundos pendente na página principal Fundos).
Para obter instruções sobre como seleccionar pedidos de fundos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe do pedido de fundos, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:
 - a Introduza o montante reclamado no campo Montante pedido na reclamação.
 - b Selecione Reclamação submetida, a partir do campo Estado.
 - c Introduza uma data apropriada no campo Data de vencimento.
- 4 Grave o registo.

Para aprovar uma reclamação

- 1 Selecione o pedido de fundos (listado na secção Pedido de fundos pendente, na página principal Fundos) para o qual pretende aprovar uma participação.
Para obter instruções sobre como seleccionar pedidos de fundos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhe do pedido de fundos, reveja o montante a reclamar no campo Montante pedido na reclamação e, em seguida, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:
 - a Introduza o montante que aprovou no campo Aprovado.
 - b Introduza a data apropriada no campo Data de decisão da reclamação.
 - c Selecione Reclamação aprovada, a partir do campo Estado.

NOTA: Para aprovar fundos, tem de ter o Limite de aprovação do fundo definido como um valor suficiente no registo do utilizador. Contacte o administrador se o limite de aprovação não for suficiente. Além disso, o Oracle CRM On Demand não lhe permite aprovar um pedido de fundos que resulta num saldo de fundos negativo, exceto se a caixa de verificação Permitir saldo negativo estiver selecionada na página Detalhes do fundo.

- 4 Grave o registo.
Após uma reclamação ser aprovada, irá aparecer na secção Débitos do fundo no registo de fundo.

NOTA: Após a aprovação de uma participação, já não poderá editar o pedido de fundos.

Aplicar débitos a fundos

Para deduzir um montante do fundo, crie um registo de débito.

Aplicar um débito a um fundo

- 1 Selecione o fundo.
Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do fundo, desloque-se para a secção Débitos do fundo e clique em Novo na barra de título para criar uma entrada de débito.
- 3 Na página Editar débito do fundo, introduza as informações necessárias.
O Nome do pedido de fundos tem um limite de 50 caracteres.

Rever a Atividade do Fundo

Pode rever os registos que gere na atividade do fundo ou, se for um administrador de fundos na sua empresa, rever todos os fundos e pedidos de fundos da empresa. Isto permite-lhe monitorizar e controlar a atividade do fundo.

Para rever a atividade de um fundo

- 1 Selecione o fundo.
Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe do fundo, desloque-se para a secção Auditoria.
A lista rastreia todas as atividades relacionadas com o fundo, incluindo transações, datas e pessoas envolvidas.

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Auditoria à disposição. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).

Campos de fundos

Utilize a página Editar fundo para adicionar um fundo ou atualizar detalhes de um fundo existente. A página Editar fundo mostra o conjunto completo de campos para um registo de fundo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do fundo	
ID do fundo	O identificador de fundos. Gerado pelo sistema. (Campo obrigatório.)
Nome do fundo	O nome do fundo. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Data de início Data de fim	Período de validade do fundo.
Estado	As opções predefinidas são Ativo, Fechado, Em curso ou Suspenso.
Tipo	Indica o tipo de fundo. As opções para o tipo de fundo são: ■ FDM (Fundos de desenvolvimento de marketing). FDM são fundos monetários atribuídos pelo departamento de vendas ou de marketing de um fabricante para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender os respetivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante. ■ SPA (Autorização de Preço Especial). A SPA permite que os parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que esteja a ser vendido.
Parceiro	As contas devem ter o campo Parceiro marcado para aparecerem nesta lista de seleção.
Permitir saldo negativo	A seleção desta caixa de verificação permite que os fundos tenham um saldo negativo. Por exemplo, se o saldo dos fundos for \$500 Euros, poderá ser aprovado um pedido de fundos de \$600 Euros. Se esta caixa de verificação não estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem a indicar que os saldos negativos não são permitidos se o aprovador dos fundos tentar aprovar o mesmo pedido de fundos de \$600 Euros. (Campo obrigatório.) Está caixa de verificação está selecionada por predefinição.
Montante alvo	O montante total em euros destinado para o fundo. (Campo obrigatório.)
Créditos totais	Campo só de leitura. A soma de todos os créditos criados do fundo na secção Créditos do fundo.
Débitos totais	Campo só de leitura. Soma de todos os débitos do fundo criados na secção Débitos do fundo. Assim que uma reclamação de fundos é aprovada, um registo de débito é automaticamente criado na secção Débito do fundo.
Saldo	Campo só de leitura. O valor é: (Créditos totais - Débitos totais).

Campo	Descrição
Total pré-aprovado	Campo só de leitura. A soma de todos os pedidos de fundos aprovados para um determinado fundo. Assim que o Gestor de fundos aprova um pedido de fundos, o valor reflete-se neste campo.
Saldo após pré-aprovações	Campo só de leitura. O valor é: (Créditos totais - Total pré-aprovado).
Moeda do fundo	A moeda do fundo, por exemplo, dólares ou euros. Utilize o ícone do seletor Moeda para escolher a moeda do fundo.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de fundo. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre o fundo relacionadas:

- [Fundos \(na página 510\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de Fundos \(na página 511\)](#)
- [Gerir Fundos \(na página 513\)](#)

Cursos

Um *curso* consiste num programa educacional estruturado oferecido com o objetivo principal de transmitir um conjunto de aptidões específicas para um indivíduo. Muitas empresas, especialmente as que lidam com produtos ou serviços complexos, requerem que os seus parceiros e revendedores recebam formação adequada e se familiarizem com o que vendem. Deste modo, os cursos tornam-se num mecanismo para disseminar conhecimento e informações sobre os produtos e serviços de uma empresa. Normalmente, os cursos centram-se num produto ou família de produtos específico. No entanto, por vezes poderão também lidar com conceitos ou princípios genéricos. Os cursos podem ser teóricos ou práticos (por exemplo, formação prática, baseado em laboratório, etc.) ou uma mistura de ambos.

No Oracle CRM On Demand, um curso pode ser associado a um produto ou a conjunto de produtos específico. Da mesma forma, um curso pode também ser associado a uma única categoria do produto, várias categorias do produto ou nenhuma destas opções. Com a configuração padrão do Oracle CRM On Demand, pode também capturar vários atributos básicos de um curso, tais como a duração, custo, datas de início e fim, dependências de outros cursos, etc.

Os cursos podem ser oferecidos pela própria empresa, contratados externamente a fornecedores de assistência de formação designados ou ambos. Com o Oracle CRM On Demand, pode definir a lista de fornecedores de

terceiros que oferecem o curso e publicar a lista para os parceiros. Assim que um curso é publicado, os empregados do parceiro podem inscrever contactos no curso.

Trabalhar com a página principal de curso

A Página principal Curso constitui o ponto de partida para gerir cursos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da página principal Curso. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um curso

Pode criar um curso clicando no botão Novo na secção Cursos recentemente modificados. Para obter mais informações sobre o modo de criação de cursos, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos do curso \(na página 527\)](#).

Trabalhar com listas de cursos

A secção Listas de cursos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de cursos.

Lista de cursos	Descrição
Todos os cursos	Lista todos os cursos para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Cursos Recentemente Criados	Todos os cursos que foram criados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso criado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Cursos Recentemente Modificados	Todos os cursos que foram modificados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso modificado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Cursos Recentemente Introduzidos	Todos os cursos que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso introduzido mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Desativar Cursos	Todos os cursos que estão previstos serem cancelados nos próximos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim o curso que está prestes a ser cancelado aparece em primeiro lugar na lista.
Os Meus Cursos	Todos os cursos que são da propriedade do utilizador.

Lista de cursos	Descrição
Os meus cursos recentemente criados	Todos os cursos criados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
Os meus cursos recentemente modificados	Todos os cursos atualizados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar cursos recentemente modificados

A secção Cursos recentemente modificados mostra os cursos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Curso

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Curso:

- Todos os cursos
- Cursos Recentemente Criados
- Cursos Recentemente Modificados
- Cursos Recentemente Introduzidos
- Desativar Cursos
- Os Meus Cursos
- Os meus cursos recentemente criados
- Os meus cursos recentemente modificados

Para adicionar secções à Página principal Curso

- 1 Na página principal Curso, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Curso, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir cursos

Para gerir cursos, execute as seguintes tarefas:

- [Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 542\)](#)
- [Associar cursos a exames e certificações \(na página 524\)](#)
- [Relacionar cursos com outros cursos \(na página 525\)](#)
- [Tornar cursos visíveis a parceiros \(na página 525\)](#)
- [Inscrever-se em cursos \(na página 526\)](#)
- [Atualizar o registo de inscrição no curso \(na página 526\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar cursos a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar cursos a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o curso for apropriado apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respetivamente. No entanto, se o curso for aplicável a uma solução, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos do curso, Categorias de produtos do curso ou Soluções do curso disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar cursos a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na secção Produtos do curso, Categorias de produtos do curso ou Soluções do curso da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto (ou a categoria do produto) e clique em Gravar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar um curso com soluções, independentemente do curso estar relacionado com uma solução ou muitas soluções.

Associar cursos a exames e certificações

Um curso culmina normalmente num ou mais exames. Se passar no exame ou série de exames com êxito, é-lhe concedido um certificado. Pode associar um curso a exames, certificações ou ambos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames do curso ou Cursos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar cursos a exames e certificações

- 1 Na secção Exames do curso ou Cursos de certificação da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o exame ou certificação como apropriado.

- 3 Clique em Gravar.
- 4 Repita os passos acima para adicionar outras relações de exame ou certificado.

Relacionar cursos com outros cursos

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar um curso com outros cursos. Um curso pode ser um pré-requisito para um curso, um seguimento de outro curso e uma substituição de outro curso possivelmente cancelado.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista holística dos cursos disponíveis e respetivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não irá impor os requisitos de relação especificados nesta secção quando um contacto se inscrever num curso. Deste modo, por exemplo, uma inscrição concluída no curso A poderá ser definida como um pré-requisito para se inscrever no curso B; no entanto, este pré-requisito não será imposto pelo Oracle CRM On Demand e permitirá ao contacto inscrever-se no curso B, mesmo que não se tenha inscrito no curso A.

NOTA: Para garantir que um curso não pode ser relacionado com o próprio, o campo Curso relacionado não pode ser igual ao do curso na página principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Cursos relacionados para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar um curso com outro curso

- 1 Na página Lista de cursos, clique no nome do curso que pretende relacionar com outro curso.
- 2 Na secção Cursos relacionados da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar cursos relacionados, selecione o curso relacionado e o tipo de relação. Em seguida, clique em Gravar.

Tornar cursos visíveis a parceiros

Os cursos estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar o curso visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo do curso.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de cursos disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar cursos visíveis a parceiros

- 1 Na secção Equipa de cursos da página Detalhes do curso, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de cursos, especifique o nome de utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que o curso esteja visível.

NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.

- 3 Clique em Gravar.

Inscriver-se em cursos

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para se inscrever num curso para melhorar o seu conjunto de aptidões relativo a um produto específico ou conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Inscrições em cursos disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para se inscrever num curso

- 1 Na página Lista de cursos, clique no nome do curso em que pretende inscrever-se.
- 2 Na secção Inscrições em cursos da página Detalhes do curso, clique em Inscrever-se.
- 3 Na página Edição da inscrição no curso, selecione o curso e o candidato que pretende inscrever. Em seguida, clique em Gravar.

NOTA: Sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand suporta várias inscrições por parte do mesmo contacto no mesmo curso. Um contacto poderá necessitar de fazer mais do que uma inscrição no mesmo curso por várias razões, como por exemplo, concluir uma inscrição incompleta, uma atualização, etc. O Oracle CRM On Demand permite que um contacto se inscreva repetidamente no mesmo curso desde que as datas de inscrição ou o proprietário do registo sejam diferentes.

Atualizar o registo de inscrição no curso

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registo de inscrição no curso. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem atualizar o campo Estado no registo de inscrição. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro atualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Inscrições em cursos disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para atualizar um registo de inscrição no curso:

- 1 Na secção Inscrições em cursos da página de detalhes Curso, clique na ligação Editar para o registo de inscrição que pretende modificar.
- 2 Modifique os campos conforme necessário.
- 3 Clique em Gravar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo de estado da inscrição são Inscrito, Concluído e Incompleto. No entanto, esta lista é totalmente configurável e pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos do curso

Utilize a página Editar curso para adicionar um curso ou atualizar detalhes de um curso existente. A página Editar curso mostra o conjunto completo de campos para um curso.

SUGESTÃO: Também pode editar cursos na página [Lista de cursos](#) e na página [Detalhes do curso](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção de Informações Chave	
Nome	O nome do curso. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas. Certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para evitar cursos duplicados. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de curso que pretende utilizar para este curso.
Estado	O estado do curso, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data em que o curso é introduzido. Este campo é útil se pretender introduzir um curso durante os próximos meses, mas pretender divulgá-lo à comunidade de parceiros antes da introdução. Este campo, se especificado, decide se este curso será ou não apresentado na lista de Cursos introduzidos recentemente na página principal do curso.
ID do curso	Identificador interno para o curso. Numa empresa, este identificador é normalmente exclusivo; no entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal em que o curso se foca. Utilize este campo apenas se o curso se focar numa única categoria do produto. Se o curso for igualmente apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos de curso.
Produto principal	O produto principal em que o curso se foca. Se o curso for para mais do que um produto, utilize o item relacionado com o Produto para obter a lista de produtos. Utilize este campo apenas se o curso se focar num único produto. Se o curso for igualmente apropriado para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos do curso.
Disponível Até	A data após a qual o curso já não será dado. Utilize este campo para divulgar entre a comunidade de parceiros que o curso vai ser encerrado em breve. Este campo, se especificado, decide se este curso será ou não apresentado na lista de Cursos desativados na página principal do curso.

Campo	Descrição
Secção Detalhes do curso	
Duração (Horas)	A duração do curso.
Duração do curso (Dias)	A duração do curso. Os cursos com uma maior duração (normalmente mais de 8 horas) são normalmente dados durante vários dias.
Formato	Indica o formato de entrega do curso.
Suporte	Indica o suporte multimédia do curso.
ID exclusivo externo	O identificador exclusivo do curso num sistema externo. Este ID é obrigatório quando importar dados de um sistema externo e tem de saber se um futuro curso já foi importado anteriormente.
Web site	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o curso. O campo Web site é útil se as informações do curso forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Currency	A moeda utilizada para a taxa.
Taxa do curso	A taxa cobrada para realizar o curso.
Opções de pagamento	O método através do qual pagará pelo curso, tal como cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único. Assim, se forem permitidas várias opções de pagamento, defina-as como um valor na lista pendente. Por exemplo, "Cheque ou crédito", "Dinheiro ou crédito", etc.
Secção de Informações de Contacto	
Contacto	O principal ponto de contacto para o curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto já existir como um contacto no Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nome próprio	O nome próprio do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Empresa	A empresa do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.

Campo	Descrição
Nome próprio	O nome próprio do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de curso. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .
Descrição	Informações adicionais sobre o curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de inscrição no curso

Utilize a página Inscrição no curso para se inscrever num curso. A página Inscrição no curso mostra o conjunto completo de campos para uma inscrição no curso.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave da inscrição	
Curso	O nome do curso. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para se inscrever no curso.
Data de inscrição	Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação. É passível de ser modificada durante e após a criação.

Campo	Descrição
Estado da inscrição	O estado atual da inscrição no curso. Conforme pré-configurado, este valor utiliza a predefinição Inscrito durante a criação.
Candidato	O nome do candidato que irá participar no curso. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número da inscrição	Os números de inscrição são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Data de conclusão	A data em que o curso foi concluído pelo candidato.
Parceiro do curso	A empresa parceira pela qual o candidato se inscreve para o curso específico.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual da inscrição no curso.
Descrição	Informações adicionais sobre a inscrição no curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Exames

Um *exame* consiste num meio de medição da competência de um indivíduo sobre uma aptidão específica ou conjunto de aptidões. Os exames são geralmente o passo lógico seguinte para um indivíduo após concluir um curso. Normalmente, um curso culmina num exame ou série de exames. Espera-se que um indivíduo efetue o registo e compareça para realizar os exames após concluir o curso. Muitas empresas consideram que um curso foi concluído com êxito apenas se em todos os exames finais for obtida uma classificação mínima positiva.

Tal como um curso, um exame também pode ser associado a um produto ou grupo de produtos bem como a uma categoria do produto ou várias categorias do produto. No Oracle CRM On Demand, é possível definir um exame dedicado a um produto específico ou a um conjunto de produtos ou categorias do produto. Também é possível associar um exame a um ou mais cursos de forma a que a progressão lógica do curso para o exame possa ser efetuada de forma precisa.

Uma vez que os exames são normalmente administrados e geridos por fornecedores de assistência de teste autorizados em vez da própria empresa, o Oracle CRM On Demand permite-lhe definir a lista deste tipo de fornecedores de terceiros para efetuar um exame específico. É possível utilizar o Oracle CRM On Demand para registar qualquer contacto ao qual tenha acesso para efetuar um exame.

Trabalhar com a página principal de exames

A Página principal Exame constitui o ponto de partida para gerir exames.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Exame. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um exame

Pode criar um exame clicando no botão Novo na secção Exames recentemente modificados. Para obter mais informações sobre o modo de criação de exames, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do exame (consultar [Campos de Exame](#) na página 535).

Trabalhar com Listas de exames

A secção Listas de exames mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de exames.

Lista de exames	Descrição
Todos os Exames	Lista todos os exames para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Exames recentemente criados	Todos os exames que foram criados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame criado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames recentemente modificados	Todos os exames que foram modificados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame modificado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames recentemente introduzidos	Todos os exames que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame introduzido mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames cancelados	Todos os exames que estão previstos serem cancelados nos próximos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim o exame que está prestes a ser cancelado aparece em primeiro lugar na lista.
Os meus exames	Todos os exames que são da propriedade do utilizador.
Os meus exames criados recentemente	Todos os exames criados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
Os meus exames recentemente modificados	Todos os exames atualizados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar exames recentemente modificados

A secção Exames recentemente modificados mostra os exames modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Exame

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Exame:

- Todos os Exames
- Exames recentemente criados
- Exames recentemente modificados
- Exames recentemente introduzidos
- Exames cancelados
- Os meus exames
- Os meus exames criados recentemente
- Os meus exames recentemente modificados

Para adicionar secções à Página principal Exame

- 1 Na Página principal Exame, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Exame, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir exames

Para gerir exames, execute as seguintes tarefas:

- [Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 533\)](#)
- [Associar exames a cursos e certificações \(na página 533\)](#)
- [Relacionar exames com outros exames \(na página 533\)](#)
- [Tornar exames visíveis a parceiros \(na página 534\)](#)
- [Registar-se em exames \(na página 534\)](#)
- [Atualizar o registo do exame \(na página 535\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar exames a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o exame for apropriado apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respetivamente. No entanto, se o exame for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos do exame, Categorias de produtos do exame ou Soluções do exame disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar exames a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na secção Produtos do exame, Categorias de produtos do exame ou Soluções do exame da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto ou a categoria do produto e clique em Gravar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar um exame com soluções, independentemente do exame estar relacionado com uma solução ou muitas soluções.

Associar exames a cursos e certificações

Um exame ou série de exames indica normalmente uma conclusão com êxito de um curso de certificação. Se passar no exame ou série de exames com êxito, passa o curso ou é-lhe concedido um certificado. Pode associar um exame a cursos, certificações ou ambos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames do curso ou Exames de certificações disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar exames a cursos e certificações

- 1 Na secção Exames do curso ou Exame de certificação da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o curso ou certificação como apropriado.
- 3 Clique em Gravar.
- 4 Repita os passos acima para adicionar outras relações de curso ou certificado.

Relacionar exames com outros exames

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar um exame com outros exames. Um exame pode ser um pré-requisito para um exame, um seguimento de outro exame e uma substituição de outro exame possivelmente cancelado.

Deste modo, por exemplo, uma conclusão com êxito ou aprovação no exame A poderá ser definida como um pré-requisito para se registar no exame B; no entanto, este pré-requisito não será imposto pelo Oracle CRM On Demand e permitirá ao contacto registar-se para efetuar o exame B, mesmo que tenha reprovado no exame A ou nem se tenha registado para efetuar este exame. Deste modo, por exemplo, uma conclusão com êxito ou aprovação no exame A poderá ser definida como um pré-requisito para se registar no exame B; no entanto, este

pré-requisito não será imposto pelo Oracle CRM On Demand e permitirá ao contacto registar-se para efetuar o exame B, mesmo que tenha reprovado no exame A ou nem se tenha registado para efetuar este exame.

NOTA: Para garantir que um exame não pode ser relacionado com o próprio, o campo Exame relacionado não pode ser igual ao do exame na página principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Exames relacionados para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar um exame com outro exame

- 1 Na página Lista de exames, clique no nome do exame que pretende relacionar com outro exame.
- 2 Na secção Exames relacionados da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar exames relacionados, selecione o exame relacionado e o tipo de relação.
- 4 Clique em Gravar.

Tornar exames visíveis a parceiros

Os exames não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar o exame visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo do exame.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de exames para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar exames visíveis a parceiros

- 1 Na secção Equipa de exames da página Detalhes do exame, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de exames, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que o exame esteja visível.

NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.

- 3 Clique em Gravar.

Registar-se em exames

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para se registar num exame para provar a sua competência sobre um produto específico ou conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Registos de exames disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para se registar num exame

- 1 Na página Lista de exames, clique no nome do exame em que pretende registar-se.
- 2 Na secção Registos de exames da página Detalhes do exame, clique em Registrar-se.
- 3 Na página Edição do registo do exame, selecione o exame e o candidato que pretende registar.
- 4 Clique em Gravar.

NOTA: Sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand suporta vários registos por parte do mesmo contacto para o mesmo exame. Um contacto poderá necessitar de se registar no mesmo exame mais do que uma vez, por várias razões, tais como melhorar a pontuação anterior, passar um exame falhado ou até renovar uma pontuação expirada. O Oracle CRM On Demand permite que um contacto se registre repetidamente no mesmo exame desde que as datas do exame ou o proprietário do registo sejam diferentes.

Atualizar o registo do exame

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registo do exame. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem atualizar o campo Estado no registo. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro atualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Registos de exames disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para atualizar o registo do exame:

- 1 Na secção Registo do exame da página Detalhes do exame, clique na ligação Editar para o registo que pretende modificar.
- 2 Modifique os campos conforme necessário.
- 3 Clique em Gravar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo de estado do registo são Registrado, Aprovado e Reprovado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos de Exame

Utilize a página Editar exame para adicionar um curso ou atualizar detalhes de um exame existente. A página Editar exame mostra o conjunto completo de campos para um exame.

SUGESTÃO: Também pode editar cursos na página Lista de exames e na página Detalhes do exame. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção de Informações Chave	

Campo	Descrição
Nome	O nome do exame. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas, por isso certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para evitar exames duplicados. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de exame que pretende utilizar para este exame.
Estado	O estado do exame, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data em que o exame é introduzido. Este campo é útil se pretender introduzir um exame durante os próximos meses, mas pretender divulgá-lo à comunidade de parceiros antes da introdução. Este campo, se especificado, decide se este exame será ou não apresentado na lista de Exames introduzidos recentemente na página principal do exame.
ID do exame	Identificador interno para o exame. Numa empresa, este identificador é normalmente exclusivo; no entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal em que o exame se foca. Utilize este campo apenas se o exame se focar numa única categoria do produto. Se o exame for igualmente apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos do exame.
Produto principal	O produto principal em que o exame se foca. Se o curso for para mais do que um produto, utilize o item relacionado com o Produto para obter a lista de produtos. Utilize este campo apenas se o exame se focar num único produto. Se o exame for igualmente apropriado para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos de exame.
Disponível Até	A data após a qual o exame já não será dado. Utilize este campo para divulgar entre a comunidade de parceiros que o exame vai ser encerrado em breve. Este campo, se especificado, decide se este exame será ou não apresentado na lista de Exames desativados na página principal do exame.
Secção Detalhes do exame	
Número de perguntas	O número total de perguntas do exame.
Tempo permitido (Minutos)	O tempo total, em minutos, que lhe é atribuído quando realiza o exame.
Pontuação máxima	A pontuação máxima possível que pode atingir no exame.

Campo	Descrição
Pontuação positiva	A pontuação mínima que tem de obter para passar no exame.
Validade (Meses)	O período de tempo, em meses, em que a pontuação do exame é válida.
Web site	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o exame. O campo Web site é útil se as informações do exame forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Formato	Indica o formato de entrega do exame.
Suporte	Indica o suporte multimédia do exame.
Método de classificação	O método através do qual o exame é classificado.
Currency	A moeda utilizada para a taxa.
Taxa do exame	A taxa cobrada para realizar o exame.
Opções de pagamento	O método através do qual pagará pelo exame, tal como Cartão de crédito ou Cheque. Este é um campo de valor único. Assim, se forem permitidas várias opções de pagamento, defina-as como um valor na lista pendente. Por exemplo, "Cheque ou crédito", "Dinheiro ou crédito", etc.
Secção de Informações de Contacto	
Contacto	Selecione o principal ponto de contacto para o exame. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto já existir como um contacto no Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nome próprio	O nome próprio do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Empresa	A empresa do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Nome próprio	O nome próprio do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Apelido	O apelido do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de exame. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .
Descrição	Informações adicionais sobre o exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de registo de exame

Utilize a página Registo do exame para registar um exame. A página Registo do exame mostra o conjunto completo de campos para um registo do exame.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do registo	
Exame	O nome do exame. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para registar-se no exame.
Data do registo	Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação. É passível de ser modificada durante e após a criação.
Estado do registo	O estado atual do registo do exame.

Campo	Descrição
Parceiro do exame	A empresa parceira que administra o exame específico para o qual o candidato se regista.
Pontuação expira a	A data em que a pontuação ou classificação expira.
Candidato	O nome do candidato que irá efetuar o exame. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número do registo	Os números do registo são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Data de conclusão	A data em que o exame foi concluído pelo candidato.
Pontuação obtida	A pontuação numérica (se existir) obtida no exame.
Classificação obtida	Classificação alfabética (se existir) obtida no exame.
Data do exame	A data em que é fornecido o exame.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual do registo do exame.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo do exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Certificação

Uma *certificação* é prova da competência de um indivíduo sobre um conjunto específico de aptidões. Enquanto um exame mede a competência de uma pessoa, uma certificação confirma que a pessoa é competente. As certificações são normalmente atribuídas após uma pessoa ter sido aprovada num ou mais exames. Portanto, as certificações poderão ser consideradas uma progressão lógica do curso e dos exames.

Apesar de não serem obrigatórias, as certificações normalmente têm uma data de expiração associada às mesmas. Ou seja, uma pessoa que possua um certificado só pode declarar-se certificada por um período definido, após o qual será necessário voltar a candidatar-se para certificação. Quando uma certificação tiver uma data de expiração, é normalmente porque a empresa certificadora espera que a aptidão ou tecnologia (pela qual o certificado foi atribuído) evolua ou se torne obsoleta.

Ao contrário dos cursos e exames, que podem estar ou não associados a produtos, uma certificação é quase sempre atribuída para um produto específico ou conjunto de produtos. O Oracle CRM On Demand suporta a associação de um certificado com cursos, exames, produtos, categorias de produtos e soluções. Nenhuma destas associações é obrigatória; ou seja, é possível associar qualquer uma destas ou quantas pretender a uma certificação conforme apropriado. Em alguns casos, até é possível definir uma certificação que não esteja associada a qualquer curso, exame, produto, categoria do produto ou solução.

Trabalhar com a página principal de certificação

A Página principal Certificação constitui o ponto de partida para gerir certificações.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Certificação. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar uma certificação

Pode criar uma certificação clicando no botão Novo na secção Certificações recentemente modificadas. Para obter mais informações sobre a criação de certificações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de certificação \(na página 544\)](#).

Trabalhar com listas de certificações

A secção Listas de certificações mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de certificações.

Lista de certificações	Descrição
Todas as Certificações	Lista todas as certificações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Certificações Recentemente Criadas	Todas as certificações que foram criadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação criada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações Recentemente Modificadas	Todas as certificações que foram modificadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação modificada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações Recentemente Introduzidas	Todas as certificações que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação introduzida mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações canceladas	Todas as certificações que estão previstas serem canceladas nos próximos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim a certificação que está prestes a ser cancelada aparece em primeiro lugar na lista.
As minhas certificações	Toda as certificações que são da propriedade do utilizador.
As minhas certificações recentemente criadas	Todas as certificações criadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Lista de certificações	Descrição
As minhas certificações recentemente modificadas	Todas as certificações atualizadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar certificações recentemente modificadas

A secção Certificações recentemente modificadas mostra as certificações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal de certificação

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Certificação:

- Todas as Certificações
- Certificações Recentemente Criadas
- Certificações Recentemente Modificadas
- Certificações Recentemente Introduzidas
- Certificações canceladas
- As minhas certificações
- As minhas certificações recentemente criadas
- As minhas certificações recentemente modificadas

Para adicionar secções à página principal de certificação

- 1 Na página principal Certificação, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Certificação, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Gerir certificações

Para gerir certificações, execute as seguintes tarefas:

- [Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 542\)](#)
- [Associar certificações a exames e cursos \(na página 542\)](#)
- [Relacionar certificações com outras certificações \(na página 543\)](#)
- [Tornar certificações visíveis a parceiros \(na página 543\)](#)
- [Pedir certificação \(na página 544\)](#)
- [Atualizar o registo do pedido de certificação \(na página 544\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)

- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar certificações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a certificação for apropriada apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respetivamente. No entanto, se a certificação for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Produtos de certificação, Categorias de produtos de certificação ou Soluções de certificação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar certificações a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na secção Produtos de certificação, Categorias de produtos de certificação ou Soluções de certificação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, categoria do produto ou solução e clique em Gravar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar uma certificação com soluções, independentemente da certificação estar relacionada com uma solução ou muitas soluções.

Associar certificações a exames e cursos

Uma certificação requer normalmente tirar um curso ou série de cursos. Estes cursos culminam num ou mais exames. Se passar no exame ou série de exames com êxito, é-lhe concedido um certificado. Pode associar uma certificação a exames, cursos ou ambos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames da certificação ou Cursos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar certificações a exames e cursos

- 1 Na secção Exames da certificação ou Cursos de Certificação da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o exame ou curso como apropriado.
- 3 Clique em Gravar.

- 4 Repita os passos acima para adicionar outras relações de exame ou curso.

Relacionar certificações com outras certificações

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar uma certificação com outras certificações. Uma certificação pode ser um pré-requisito para uma certificação, um seguimento de outra certificação e uma substituição de outra certificação possivelmente cancelada.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista completa de todas as certificações disponíveis e respetivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de relação especificados nesta secção ao conceder uma certificação, por exemplo, a posse da certificação A poderá ser definida como um pré-requisito para que seja concedida a certificação B; no entanto, este pré-requisito não é imposto pelo Oracle CRM On Demand e permite que a certificação B seja concedida a um contacto, mesmo que não possua a certificação A.

NOTA: Para garantir que uma certificação não pode ser relacionada com a própria, o campo **Certificação relacionada** não pode ser igual ao da certificação no registo principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Certificações relacionadas para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar uma certificação com outra certificação

- 1 Na página Lista de certificações, clique no nome da certificação que pretende relacionar com outra certificação.
- 2 Na secção Certificações relacionadas da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar certificação relacionada, selecione a certificação relacionada e o tipo de relação. Em seguida, clique em Gravar.

Tornar certificações visíveis a parceiros

As certificações não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar a certificação visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo de certificação.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de certificações disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar certificações visíveis a parceiros

- 1 Na secção Equipa de certificações da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de certificações, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que a certificação esteja visível.

NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.

- 3 Clique em Gravar.

Pedir certificação

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para pedir certificação para um produto específico ou conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para pedir certificação

- 1 Na página Lista de certificações, clique no nome da certificação que pretende pedir.
- 2 Na secção Pedidos de certificação da página Detalhes da certificação, clique em Pedir certificação.
- 3 Na página Edição do pedido de certificação, selecione a certificação e o candidato para certificação. Em seguida, clique em Gravar.

NOTA: São suportados vários pedidos de certificação no mesmo contacto. Isto deve-se ao facto dos contactos poderem ter uma necessidade de pedir a mesma certificação mais do que uma vez, porque a certificação existente expirou ou um pedido anterior foi recusado. Assim, o Oracle CRM On Demand ativa vários pedidos para a mesma certificação no mesmo contacto desde que as datas dos pedidos sejam diferentes.

Atualizar o registo do pedido de certificação

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registo do pedido de certificação. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem atualizar o campo Estado no registo do pedido. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro atualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para atualizar um registo do pedido de certificação

- 1 Na secção Pedidos de certificação da página Detalhes da certificação, clique na ligação Editar para o registo do pedido que pretende modificar.
- 2 Modifique os campos conforme necessário.
- 3 Clique em Gravar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo Estado da certificação são Pedido, Concedido e Negado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e o administrador da empresa pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos de certificação

Utilize a página Editar certificação para adicionar uma certificação ou atualizar os detalhes de uma certificação existente. A página Editar certificação mostra o conjunto completo de campos de uma certificação.

SUGESTÃO: Também pode editar certificações na página [Lista de certificações](#) e na página [Detalhe da certificação](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 118).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção de Informações Chave	
Nome	O nome da certificação. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para evitar certificações duplicadas. Este é um campo obrigatório.
Tipo	O tipo de certificação que pretende utilizar para esta certificação.
Estado	O estado da certificação, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este é um campo obrigatório.
Disponível a partir de	A data após a qual a certificação está disponível para ser pedida. Este campo, se especificado, determina se esta certificação é ou não apresentada na lista Certificações introduzidas recentemente na página principal da certificação.
ID de certificação	Um identificador interno para a certificação. Normalmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal pelo qual o contacto será certificado depois de concretizar com êxito a certificação. Utilize este campo apenas se a certificação se focar numa única categoria do produto. Se a certificação for igualmente apropriada para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos de certificação.
Produto principal	O nome do produto principal pelo qual a empresa parceira será certificada depois de concretizar com êxito a certificação. Utilize este campo apenas se a certificação se focar num único produto. Se a certificação for igualmente apropriada para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos de certificação.
Disponível Até	A data após a qual a certificação já não será oferecida. Este campo, se especificado, decide se esta certificação é ou não apresentada na lista Certificações desativadas na página principal da Certificação.
Secção Detalhes da certificação	
Validade (Meses)	O período de tempo, em meses, em que a certificação é válida depois de ter sido concedida a um contacto. Este campo é apenas para fins informativos; o Oracle CRM

Campo	Descrição
	On Demand não define automaticamente o período de validade de uma certificação concedida.
Renovável	Indica se pode ou não renovar a certificação concedida a um contacto.
Web site	O URL para uma página que contém informações adicionais sobre a certificação. O campo Web site é útil se as informações da certificação forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Currency	A moeda utilizada para a taxa.
Taxa de certificação	A taxa cobrada para conceder a certificação.
Opções de pagamento	Os métodos através dos quais pagará pela certificação, tal como um cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único, mas poderão ser permitidas várias opções de pagamento, por exemplo, "Cheque ou crédito", "Dinheiro ou crédito", etc.
Secção de Informações de Contacto	
Contacto	O contacto da certificação.
Contacto: Nome próprio	O nome próprio do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Conta	O nome da conta seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Nome próprio	O nome próprio do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo da certificação. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .
Descrição	Informações adicionais sobre o registo da certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de pedido de certificação

Utilize a página Pedido de certificação para pedir uma certificação. A página Pedido de certificação mostra o conjunto completo de campos para um pedido de certificação.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de Pedidos Chave	
Certificação	O nome da certificação a ser pedida. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para pedir a certificação.
Data do pedido	A data da certificação pedida. Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação, mas é passível de ser modificada durante e após a criação.
Número de certificação	Os números de certificação, que são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Renovável	Indica se a certificação concedida é renovável ou não.
Candidato	O nome do candidato a pedir a certificação. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Data de certificação	A data em que a certificação foi concedida ao candidato.

Campo	Descrição
Estado da certificação	O estado atual do pedido de certificação.
Data de expiração	A data em que a certificação concedida expira.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual do registo do pedido de certificação.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo do pedido de certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Acreditação

Uma *acreditação* é prova da capacidade ou competência de uma empresa parceira vender algo ou fornecer uma qualidade de serviço aceitável. Enquanto as certificações são concedidas a um indivíduo, as creditações são concedidas a uma empresa parceira. Uma creditação é concedida a uma empresa parceira depois de satisfazer vários requisitos: normalmente, um dos requisitos é ter um número mínimo de funcionários predefinido com certificações específicas na respetiva folha de pagamentos. Assim, de uma certa forma, uma creditação é uma coleção de certificações e o passo seguinte na progressão lógica do curso para exames e para certificações.

As creditações podem estar associadas a produtos, categorias de produtos e soluções. Também podem estar relacionadas com outras creditações.

Trabalhar com a página principal de creditação

A Página principal Acreditação constitui o ponto de partida para gerir creditações.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Acreditação. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar uma creditação

Pode pedir uma creditação clicando no botão Novo na secção Acreditações recentemente modificadas. Para obter mais informações sobre a criação de creditações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de creditação \(na página 553\)](#).

Trabalhar com listas de creditações

A secção Listas de creditações apresenta várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de creditações.

Lista de creditações	Descrição
Todas as Acreditações	Lista todas as creditações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Acreditações Recentemente Criadas	Todas as creditações que foram criadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de

Lista de creditações	Descrição
	ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a creditação criada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações Recentemente Modificadas	Todas as creditações que foram modificadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a creditação modificada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações Recentemente Introduzidas	Todas as creditações que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a creditação introduzida mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações Canceladas	Todas as creditações que estão previstas serem canceladas nos próximos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim a creditação que está prestes a ser cancelada aparece em primeiro lugar na lista.
As Minhas Acreditações	Todas as creditações que são da propriedade do utilizador.
As minhas creditações recentemente criadas	Todas as creditações criadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
As minhas creditações recentemente modificadas	Todas as creditações atualizadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar creditações recentemente modificadas

A secção Acreditações recentemente modificadas mostra as creditações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal de creditação

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Acreditação:

- Todas as Acreditações
- Acreditações Recentemente Criadas
- Acreditações Recentemente Modificadas

- Acreditações Recentemente Introduzidas
- Acreditações Canceladas
- As Minhas Acreditações
- As minhas creditações recentemente criadas
- As minhas creditações recentemente modificadas

Para adicionar secções à Página principal Acreditação

- 1 Na página principal Acreditação, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Acreditação, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir creditações

Para gerir creditações, execute as seguintes tarefas:

- [Associar creditações a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 550\)](#)
- [Relacionar creditações com outras creditações \(na página 551\)](#)
- [Gravar requisitos de certificação para uma creditação \(na página 551\)](#)
- [Tornar creditações visíveis a parceiros \(na página 552\)](#)
- [Pedir creditação \(na página 552\)](#)
- [Atualizar o registo do pedido de creditação \(na página 553\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar creditações a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar creditações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a creditação for apropriada apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respetivamente. No entanto, se a creditação for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Produtos de creditação, Categorias de produtos de creditação ou Soluções de creditação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar creditações a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na secção Produtos de acreditação, Categorias de produtos de acreditação ou Soluções de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, categoria do produto ou solução e clique em Gravar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar uma acreditação com soluções, independentemente da acreditação estar relacionada com uma solução ou muitas soluções.

Relacionar creditações com outras creditações

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar uma acreditação com outras creditações. Uma acreditação pode ser um pré-requisito para uma acreditação, um seguimento de outra acreditação e uma substituição de outra acreditação possivelmente cancelada.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista completa de todas as creditações e respetivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de relação especificados nesta secção ao conceder uma acreditação. Deste modo, por exemplo, a posse da acreditação A poderá ser definida como um pré-requisito para que seja concedida a acreditação B; no entanto, este pré-requisito não é imposto pelo Oracle CRM On Demand e permite que a acreditação B seja concedida a uma empresa parceira, mesmo que não possua a acreditação A.

NOTA: Para garantir que uma acreditação não pode ser relacionada com a própria, o campo Acreditação relacionada não pode ser igual ao da acreditação no registo principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Acreditações relacionadas para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar uma acreditação com outra acreditação

- 1 Na página Lista de creditações, clique no nome da acreditação que pretende relacionar com outra acreditação.
- 2 Na secção Acreditações relacionadas da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar creditações relacionadas, selecione a acreditação relacionada e o tipo de relação. Em seguida, clique em Gravar.

Gravar requisitos de certificação para uma acreditação

Uma *acreditação* é prova da capacidade ou competência de uma empresa parceira em fornecer um produto ou serviço. É possível utilizar o Oracle CRM On Demand para definir os requisitos de certificação para uma acreditação. Por exemplo, poderá requerer que para esta acreditação ser concedida a uma empresa parceira, esta terá de ter 10% dos respetivos funcionários com a certificação apropriada e o número mínimo de funcionários com a certificação tem de ser dois. Ou seja, se existirem 40 funcionários técnicos na folha de pagamentos da empresa, a empresa tem de ter pelo menos quatro funcionários com a certificação apropriada. Se só existirem 15 funcionários na folha de pagamentos da empresa, a empresa terá mesmo assim de ter dois funcionários com a certificação apropriada.

O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de certificação especificados nesta secção quando concede uma acreditação. Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a educar os parceiros sobre os requisitos da acreditação.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Certificação da acreditação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para gravar requisitos de certificação para uma acreditação

- 1 Na página Lista de creditações, clique no nome da acreditação para a qual pretende gravar os requisitos de certificação.
- 2 Na secção Certificações de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 3 A partir da lista de escolha Certificação, selecione a certificação apropriada.
- 4 No campo Número (#) de certificações, escreva um número se pretender definir um número mínimo de funcionários necessários para possuir esta certificação.
- 5 No campo Percentagem (%) de funcionários certificados, escreva uma percentagem se pretender definir uma percentagem mínima de funcionários necessários para possuir esta certificação. Em seguida, clique em Gravar.

Tornar creditações visíveis a parceiros

As creditações não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar a acreditação visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo de acreditação.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de creditações disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar creditações visíveis a parceiros

- 1 Na secção Equipa de creditações da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de creditações, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que a acreditação esteja visível.

NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.

- 3 Clique em Gravar.

Pedir creditação

Se considerar que a empresa cumpriu com os requisitos para acreditação, pode pedir uma acreditação por parte da empresa parceira.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de acreditação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para pedir creditação

- 1 Na página Lista de creditações, clique no nome da creditação que pretende pedir.
- 2 Na secção Pedido de creditação da página Detalhes da creditação, clique em Pedir creditação.
- 3 Na página Edição do pedido de creditação, selecione a creditação e o parceiro e, em seguida, clique em Gravar.

NOTA: As empresas parceiras podem ter uma necessidade de pedir a mesma creditação mais do que uma vez, porque a creditação existente expirou ou um pedido anterior foi recusado. Assim, o Oracle CRM On Demand permite vários pedidos para a mesma creditação para a mesma empresa parceira desde que as datas dos pedidos sejam diferentes.

Atualizar o registo do pedido de creditação

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registo do pedido de creditação. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem atualizar o campo Estado no registo do pedido. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro atualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de creditação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para atualizar um registo do pedido de creditação:

- 1 Na secção Pedidos de creditação da página Detalhes da creditação, clique na ligação Editar para o registo do pedido que pretende modificar.
- 2 Modifique os campos conforme necessário.
- 3 Clique em Gravar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo Estado da creditação são Pedido, Concedido e Negado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e o administrador da empresa pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos de Creditação

Utilize a página Edição de creditação para adicionar uma creditação ou atualizar detalhes de uma creditação existente. A página Edição de creditação mostra o conjunto completo de campos de uma creditação.

SUGESTÃO: Também pode editar creditações na página Lista de creditações e na página Detalhes da creditação. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. Os administradores podem ainda adicionar campos adicionais para fazer parte de uma creditação.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção de Informações Chave	

Campo	Descrição
Nome	O nome da acreditação. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para garantir que evita criar creditações duplicadas. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de acreditação que pretende utilizar para esta acreditação.
Estado	O estado da acreditação, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o campo de estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este é um campo obrigatório.
Disponível a partir de	A data a partir da qual a acreditação está disponível. Este campo, se especificado, determina se esta acreditação é ou não apresentada na lista Acreditação introduzida recentemente na página principal da Acreditação.
ID de Acreditação	Um identificador interno para a acreditação. Normalmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal pelo qual a empresa parceira será certificada depois de concretizar com êxito a acreditação. Utilize este campo apenas se a acreditação se focar numa única categoria do produto. Se a acreditação for igualmente apropriada para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos de acreditação.
Produto principal	O nome do produto principal pelo qual a empresa parceira será certificada depois de concretizar com êxito a acreditação. Utilize este campo apenas se a acreditação se focar num único produto. Se a acreditação for igualmente apropriada para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos de acreditação.
Disponível Até	A data após a qual a acreditação já não estará disponível. Este campo, se especificado, decide se esta acreditação é ou não apresentada na lista Acreditações desativadas na página principal da Acreditação.
Secção Detalhes da acreditação	
Validade (Meses)	O período de tempo, em meses, em que a acreditação é válida depois de ter sido concedida a uma empresa parceira.
Renovável	Indica se pode ou não renovar a acreditação concedida a uma empresa parceira.
Web site	URL para uma página que contém informações adicionais sobre a acreditação. O campo Web site é útil se as informações da acreditação forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Currency	A moeda utilizada para a taxa.

Campo	Descrição
Taxa de Acreditação	A taxa cobrada para conceder a acreditação.
Opções de pagamento	Os métodos através dos quais pode pagar pela acreditação, tal como um cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único. Poderão ser permitidas várias opções de pagamento, por exemplo, "Cheque ou crédito", "Dinheiro ou crédito", etc.
Secção de Informações de Contacto	
Contacto	Selecione o principal ponto de contacto para a acreditação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto já existir como um contacto no Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nome próprio	O nome próprio do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Conta	O nome da conta seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Nome próprio	O nome próprio do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	O nome da empresa do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de acreditação. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro,

Campo	Descrição
	ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .
Descrição	Informações adicionais sobre o registo da acreditação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de pedido de acreditação

Utilize a página Pedido de acreditação para pedir uma acreditação. A página Pedido de acreditação mostra o conjunto completo de campos para um pedido de acreditação.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de Pedidos Chave	
Acreditação	O nome da acreditação a ser pedida. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para pedir a acreditação.
Data do pedido	A data da acreditação pedida. Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação, mas é passível de ser modificada durante e após a criação.
Número da Acreditação	O número da acreditação, que é normalmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Renovável	Indica se a acreditação concedida é renovável ou não.
Parceiro	O nome da empresa parceira que pede a acreditação. Este campo é obrigatório.
Data da Acreditação	A data em que a acreditação foi concedida à empresa parceira.
Estado da Acreditação	O estado atual do pedido de acreditação.
Data de expiração	A data em que a acreditação concedida expira.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual do registo do pedido de acreditação.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de acreditação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

9

Life Sciences

O Oracle CRM On Demand fornece vários tipos de registo para as informações de ciências vivas e para a gestão do processo de vendas farmacêuticas.

Os separadores que se seguem estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Evento. Utilize estas páginas para gerir eventos, por exemplo, eventos educativos ou eventos do cliente, e convidados desses eventos.

Licença do estado do contacto. Utilize estas páginas para registar os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para praticar medicina e validar assinaturas para as amostras que são entregues por um representante de vendas.

Período de inventário. Utilize estas páginas para organizar a força de vendas para a métrica de planeamento e avaliação (por exemplo, para executar contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria final e reconciliações).

Transação de amostra. Utilize estas páginas para criar, atualizar e controlar tipos diferentes de transações de amostras (transferências, confirmações, ajustamentos e desembolsos ou transações de entrega de amostras) e itens da transação associados.

Atribuição. Utilize estas páginas para atribuir amostras aos utilizadores finais e controlar a quantidade dos produtos de amostra, bem como o período durante o qual os produtos de amostra estão disponíveis para distribuição.

Lote de amostras. Utilize estas páginas para controlar os números de lote para os produtos de amostra.

Limitação de responsabilidade de amostras. Utilize estas páginas para criar, atualizar e controlar as limitações de responsabilidade para os produtos de amostra.

Plano de mensagens. Utilize estas páginas para gerir planos de mensagens (apresentações fornecidas através da utilização de um computador pessoal ou tablet para os utilizadores de vendas).

Item do plano de mensagens. Utilize estas páginas para especificar os itens que constituem um plano de mensagens.

Relação do item do plano de mensagens. Utilize estas páginas para especificar um item de apresentação para fornecer informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal.

Produto bloqueado. Utilize estas páginas para especificar se determinados produtos estão bloqueados para determinados contactos.

Atribuição de contacto de HCP. Utilize estas páginas para criar, atualizar e eliminar as atribuições que estão associadas aos profissionais de saúde.

Processos de ciências vivas

Pode efetuar as seguintes tarefas utilizando o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Controlar eventos

É possível planejar e controlar eventos, por exemplo, um evento educativo, utilizando as páginas Evento. Um evento pode ser tão simples como uma sessão informal de debate no gabinete de um cliente ou tão complexo como uma série de seminários ou reunião de vendas a nível nacional para uma empresa. Para mais informações sobre o planeamento e controlo de eventos, consulte [Eventos \(na página 560\)](#).

Planeamento empresarial

As páginas Planeamento de negócios fornecem uma base para atividades de planeamento de negócios na indústria farmacêutica. Pode definir as metas e objetivos para contas, contactos e produtos. Pode ligar estas metas e objetivos a planos estratégicos a longo prazo, objetivos a curto prazo, planos de contas hierárquicos, planos chave de líderes de opiniões ou planos de marca. Para obter mais informações sobre a gestão de planos de negócio, consulte Planeamento de negócios (consultar [Planeamento empresarial](#) na página 399).

Apurar detalhes do contacto e da conta e planejar chamadas de vendas

Pode apurar e armazenar informações mais detalhadas sobre chamadas de vendas, utilizando a parte da atividade de chamada das páginas Detalhes do contacto e Detalhes da conta. Estas páginas fornecem uma lista de atividades de chamadas e mostram o histórico de chamadas de um contacto ou conta. Para obter mais informações sobre a utilização das páginas Contactos, consulte [Contactos \(na página 305\)](#). Para obter mais informações sobre a utilização das páginas Contas, consulte [Contas \(na página 282\)](#) e [Trabalhar com listas de atividades \(na página 214\)](#).

Planejar chamadas de vendas

Os representantes de vendas podem executar tarefas de planeamento de informações prévias de uma conta através da revisão das relações do contacto associado e entre contas. Também podem rever as melhores horas de contacto e a licença médica válida do contacto. Este planeamento permite a um representante de vendas determinar o seguinte:

- Que produtos explicar
- Quantas amostras ou itens promocionais entregar
- De quem é a assinatura a obter para concluir a chamada de vendas

Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#), [Controlar as melhores horas para contacto \(na página 320\)](#), [Licenças do estado do contacto \(na página 567\)](#) e [Planeamento de chamadas em bloco \(na página 226\)](#).

Obter informações do cliente para cumprir as diretrizes legais

Pode obter as informações seguintes sobre visitas a clientes:

- Produtos detalhados
- Amostras entregues a clientes
- Amostras pedidas por clientes
- Itens promocionais ou educativos entregues a clientes
- Planos de mensagens discutidos
- Respostas a mensagens
- Assinaturas de clientes obtidas

Estas informações são normalmente necessárias para cumprir os regulamentos da FDA (Food and Drug Administration) e agências semelhantes noutros países. Pode armazenar estas informações na página Lista de atividades de chamadas de um registo de detalhes do contacto. Para obter mais informações sobre as páginas Atividade, consulte o seguinte:

- [Calendário e atividades \(na página 199\)](#)
- [Trabalhar com listas de atividades \(na página 214\)](#)
- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#)

Gerir amostras

Os administradores de amostras podem executar processos empresariais, tais como criar períodos do inventário, registos de atribuições e registos do inventário de amostras pelos representantes de vendas. Os representantes de vendas podem criar relatórios de auditoria de inventário conforme solicitado pelo administrador de amostras e podem fechar ou reconciliar períodos do inventário. Além disso, os representantes de vendas podem ajustar inventários, executar a transferência de entrada e de saída de amostras e entregar amostras, que criam transações de desembolso. Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte [Gerir amostras \(na página 570\)](#).

Gerir apresentações de clientes

As organizações de vendas e de marketing podem gerir o respetivo conteúdo de ficheiros multimédia ou gráficos, criar planos de mensagens e distribuir estes planos de mensagens aos representantes de vendas. As organizações de vendas podem fornecer apresentações personalizadas aos clientes enquanto apuram automaticamente as métricas relacionadas com as respostas dos clientes. Estas métricas são transmitidas para a organização de marketing analisar. Utilize o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition com uma aplicação de cliente offline. O cliente é necessário para fazer apresentações a clientes e apurar as métricas das respostas dos clientes. Para gerir o conteúdo da apresentação e os planos de mensagens, utilize o Personalized Content Delivery (PCD), um tipo de software de apresentação de vendas. Para obter mais informações sobre o PCD, consulte Personalized Content Delivery (consultar [Personalized Content Delivery](#) na página 656).

Gerir o Analytics

Um representante de vendas, organização de marketing, equipa de gestão ou equipa administrativa numa empresa farmacêutica pode criar relatórios analíticos detalhados no Analytics. Histórico de chamadas, Eventos e PCD têm componentes analíticos que lhe permitem gerir o Analytics nestas áreas do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para mais informações sobre como utilizar o Analytics, consulte [Iniciar o Analytics \(na página 877\)](#).

Criar eventos de integração e regras de fluxos de trabalho

Os Eventos de integração são suportados pelos seguintes tipos de registo de ciências vivas e pelos tipos de registo relacionados com ciências vivas:

- Atividade
- Plano de negócio
- Campanha
- Licença do estado do contacto
- Evento
- Fundo
- Pedido de fundos
- Atribuição de contacto de HCP
- Período de inventário
- Pedido de FDM
- Plano de mensagens
- Objetivo
- Ordem
- Inventário de amostras
- Lote de amostras
- Pedido de amostras
- Item do pedido de amostras
- Transação de amostra
- Item da transação

Para mais informações sobre eventos de integração e regras de fluxos de trabalho, consulte [Acerca de eventos de integração \(na página 1983\)](#) e Criar regras de fluxos de trabalho (consultar [Criar regras de fluxo de trabalho](#) na página 1617).

Executar avaliações de atividades

Se o administrador da empresa tiver configurado os scripts Avaliação de atividades, o utilizador poderá executar avaliações a tarefas, compromissos, chamadas ou chamadas planeadas para uma conta ou um contacto. Para obter mais informações sobre avaliações, consulte [Configurar scripts de avaliação \(na página 2001\)](#) e [Utilizar scripts de avaliação de atividades \(na página 241\)](#).

Adicionar livros a tipos de registo de ciências vivas

Os Livros são suportados pelos seguintes tipos de registo de ciências vivas e pelos tipos de registo relacionados com ciências vivas:

- Atribuição
- Plano de negócio
- Evento
- Atribuição de contacto de HCP
- Relatório de auditoria do inventário
- Período de inventário
- Objetivos
- Lote de amostras
- Transação de amostra

Pode determinar que livro um utilizador visualiza por predefinição no Seletor de livros para cada tipo de registo. Para obter mais informações, consulte [Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador \(na página 1468\)](#). Para obter mais informações sobre livros em geral, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#).

Eventos

Utilize a página Evento para planear e controlar eventos, tais como um seminário educacional, um simpósio ou um evento com testemunhos da satisfação de clientes. Um evento pode ser tão simples como uma sessão informal de debate no gabinete de um cliente ou tão complexo como uma série de seminários ou reunião de vendas a nível nacional.

NOTA: Apesar de os tipos de registo Evento e Convidado associado estarem incluídos no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, pode solicitar que o Oracle CRM On Demand Customer Care os defina para a sua empresa, mesmo se a empresa não for uma empresa que utiliza o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de eventos, o separador Evento poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a página principal Evento

A página principal Evento constitui o ponto de partida para gerir eventos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da página principal Evento. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um evento

Pode criar um evento clicando no botão Novo na secção Os meus eventos recentemente visualizados. Para mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de eventos \(na página 565\)](#).

Trabalhar com Listas de eventos

A secção Listas de eventos mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de um evento.

Lista de eventos	Filtros
Todos os eventos	Todos os eventos, ordenados por ordem alfabética por nome do evento
Todos os eventos deste mês	Eventos com o estado = Ativo, Em curso ou Planeado e com uma Data de início que se situa no mês atual.
Todos os eventos atuais	Eventos que cumprem estas condições: - Estado = Ativo, Em curso ou Planeado - A Data de início situa-se no intervalo de 30 dias antes do dia atual até 60 dias depois do dia atual.
Eventos recentemente criados	Todos os eventos, ordenados pela data de criação
Eventos recentemente modificados	Todos os eventos, ordenados pela data de modificação
Os meus eventos	Eventos com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar eventos recentemente modificados

A secção Os meus eventos recentemente modificados mostra os eventos que o utilizador modificou mais recentemente.

Visualizar tarefas relacionadas com o evento

A secção Tarefas relacionadas com a MedEd mostra as tarefas que foram atribuídas ao utilizador, ordenadas por data de vencimento e, em seguida, por prioridade. Também mostra as seguintes informações:

- **Data-limite.** Data limite da tarefa tal como foi definido pelo utilizador ou respetivo gestor.
- **Seta.** A prioridade das tarefas conforme definida pelo utilizador ou pelo gestor como, por exemplo, 1-Alta, 2-Média, ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para a prioridade alta, nenhuma seta para a prioridade média e uma seta para baixo para a prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta

setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

- **Subject.** Título da tarefa. Clique na ligação para rever a tarefa.
- **Evento.** O evento associado à tarefa.

Para expandir a lista, clique em **Mostrar lista completa**.

Adicionar secções à página principal Evento

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à página principal Evento:

- Tarefas relacionadas com o evento
- Eventos recentemente criados
- Eventos recentemente modificados
- Os meus eventos recentemente criados
- Os meus eventos recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na página principal Evento.)

Para adicionar secções à página principal Evento

- 1 Na página principal Evento, clique em **Editar disposição**.
- 2 Na página **Disposição** da página principal Evento, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em **Gravar**.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com eventos:

- [Eventos \(na página 560\)](#)
- [Gerir Eventos \(na página 562\)](#)
- [Campos de eventos \(na página 565\)](#)

Gerir eventos

Para obter informações sobre a gestão de eventos e convidados, consulte:

- [Controlar convidados para eventos \(na página 563\)](#)
- [Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos \(na página 241\)](#)

NOTA: A funcionalidade **Eventos** não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Trabalhar com registos \(na página 50\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 151\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 181\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

■ [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com eventos:

- [Eventos \(na página 560\)](#)
- [Campos de eventos \(na página 565\)](#)
- [Trabalhar com a página principal Evento \(na página 560\)](#)

Controlar convidados para eventos

É possível executar as seguintes ações com convidados:

- Controle os convidados para um evento através das respetivas assinaturas, por exemplo, para confirmar a participação dos convidados numa mostra para profissionais e armazenar comentários sobre o convite para o evento. Também pode visualizar opcionalmente os registos da pista, da oportunidade ou da conta como os itens de informações relacionadas para o evento.
- Acrescente um número ilimitado de convidados a um evento. No entanto, o número máximo de convidados que pode adicionar de cada vez é 145. Ou seja, é possível adicionar um número ilimitado de convidados mas em grupos de até 145 indivíduos.
- Acrescente um convidado único ou múltiplos convidados para um evento a partir de uma página Detalhes do Evento. É possível acrescentar um contacto único como convidado para um evento a partir de uma página Detalhes do Contacto.

Para controlar convidados para um evento (a partir de um Registo de evento)

- 1 Seleccione o registo Evento.
Para obter instruções sobre como seleccionar eventos, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes do evento, desloque-se para a secção Convidados.
NOTA: Para adicionar a secção Convidados à disposição da página Detalhes, consulte [Alterar a disposição da página Detalhes](#) (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 806).
- 3 Na barra de título Convidados, adicione os convidados efetuando um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Novo para adicionar um único convidado ao evento de cada vez.
 - Clique em Adicionar para adicionar até cinco convidados ao evento de cada vez.
 - Clique em Adicionar lista para adicionar mais de cinco convidados ao evento de cada vez.

NOTA: Se planear utilizar o registo Evento na aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, não clique em Adicionar lista para adicionar convidados porque o controlo de modificação necessário para sincronização não é suportado para este tipo de registo. Clique em Adicionar ou Novo. Ao clicar em Adicionar ou Novo abre diferentes páginas Detalhes de convidados que permitem ao utilizador atualizar os registos Convidado único ou até cinco registos Convidado de cada vez. Ao clicar em Adicionar lista abre uma janela de Pesquisa de contactos que permite seleccionar mais do que cinco contactos como convidados de cada vez.

- 4 Se tiver clicado em Novo ou Adicionar, complete ou atualize as informações seguintes na página Detalhes dos convidados:

- a No campo Nome do contacto, clique no ícone de pesquisa para seleccionar um contacto existente para adicionar como convidado. (Este é um campo obrigatório.)
A predefinição do nome do evento é o nome do evento existente na página Detalhes do Evento.
- b No campo Estado do convidado, selecione o estado do convidado a partir da lista pendente. O estado predefinido é definido como Pendente. (Este é um campo obrigatório.)
- c Adicione as informações para os campos Detalhes da sessão e comentários, conforme necessário.
- d Grave o registo Convidados.

NOTA: Dependendo se clicar em Novo ou Adicionar na barra de título Convidados, abre diferentes páginas Detalhes de convidados que permitem ao utilizador atualizar os registos de convidado único ou os registos de vários convidados de uma vez.

- 5 Se tiver clicado em Adicionar lista, selecione todos os contactos que pretende adicionar como convidados na janela de Pesquisa de contactos e, após ter concluído as seleções, clique em OK.

NOTA: Pode filtrar a pesquisa através da utilização de Livros e pode pesquisar por nome da conta, tipo de contacto, apelido e nome. Também é possível adicionar novos contactos a partir da janela de Pesquisa clicando em Novo. Se tiver de atualizar algum dos valores predefinidos para os campos Convidado dos registos Convidado criados, edite-os através da utilização da edição incorporada na página Detalhes do evento ou utilize a página Detalhes do convidado.

- 6 Na página Detalhes do evento, atualize os campos conforme necessário.

Para obter informações sobre os campos Evento, consulte [Campos de eventos \(na página 565\)](#).

- 7 Se os convidados para o evento necessitarem de fornecer as respetivas assinaturas, por exemplo, para confirmar a respetiva participação no evento e se o administrador tiver configurado o campo Estado Assinado na disposição de páginas do Convidado, pode verificar o estado deste campo em cada um dos registos do Convidado.

Após a obtenção de uma assinatura, uma aplicação externa como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales valida e define o campo Estado Assinado através dos serviços Internet. Depois de ter definido este campo, não pode limpá-lo utilizando a IU do Oracle CRM On Demand. Para visualizar campos adicionais para a assinatura, como o nome do contacto ou a data e a hora da captura de assinaturas, deve visualizar o registo do item relacionado com a assinatura para o registo do contacto que corresponde ao convidado.

- 8 Se o administrador tiver configurado os registos da pista, da oportunidade ou da conta como itens de informações relacionadas, poderá clicar em Acrescentar para acrescentar as contas, as pistas ou as oportunidades que são direcionadas para o evento.

Pode retirar qualquer uma das contas, pistas ou oportunidades que se encontram nas secções de itens de informações relacionadas, conforme necessário, clicando na ligação Apagar no menu pendente Editar. Também pode visualizar o convidado e os registos de pista clicando em Visualizar no menu de nível de registo.

NOTA: Pode criar novas contas, pistas ou oportunidades nas secções de itens de informações relacionadas. O administrador também pode configurar registos de eventos como itens de informações relacionadas para os registos da conta, da pista ou da oportunidade para que possa visualizar todos os eventos em que uma conta, pista ou oportunidade participe.

- 9 Grave o registo Evento.

- 10 (Opcional) Em qualquer registo Evento, pode criar um novo registo Convidado a partir de uma página Detalhes do Convidado da seguinte forma:

- a No registo Evento, vá para a secção Convidados e selecione Visualizar a partir da lista pendente para um registo Convidado.

- b** Na página Detalhes do Convidado, clique em Novo e preencha os campos para o novo registo Convidado.
- c** Clique em Gravar para gravar o novo registo Convidado.
Oracle CRM On Demand permite que regresse à página Detalhes para obter o primeiro Convidado listado na secção Convidados. Para visualizar o novo registo Convidado que criou, volte à página Detalhes do Evento. O registo Convidado criado recentemente é listado na secção Convidados.

Para controlar convidados para um evento (a partir de um Registo de contacto)

- 1** Selecione o Registo do contacto.
Para obter instruções sobre como selecionar contactos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2** Na página Detalhes do Contacto, desloque-se para a secção do Evento.
NOTA: Para acrescentar a secção Evento à disposição da página Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da sua Página Detalhes \(consultar Alterar a disposição da página de detalhes na página 806\)](#).
- 3** Na barra de título do Evento, clique em Novo para acrescentar um único convidado ao evento.
Na página de edição dos Convidados, a predefinição do nome do contacto é o contacto da página Detalhes do Contacto.
- 4** No campo Estado do convidado, selecione o estado do convidado a partir da lista pendente. (Este é um campo obrigatório.)
O estado predefinido é definido como Pendente.
- 5** Utilize o seletor de pesquisa de Eventos para escolher um evento para o convidado. (Este é um campo obrigatório.)
- 6** Adicione as informações para os campos Detalhes da sessão e comentários, conforme necessário.
- 7** Grave o registo Convidados.
O Oracle CRM On Demand lista o contacto como um convidado na secção Convidados na página Detalhes do Evento e lista o evento na secção Evento na página Detalhes do Contacto.

Campos de eventos

Utilize a página Editar evento para adicionar um evento ou atualizar detalhes de um evento existente. A página Editar evento mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um evento.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de detalhes do evento	
Nome	Nome do evento, até 150 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Localização	Limite de 100 caracteres.
Data de início	O valor predefinido é a data e hora atuais. Campo obrigatório por predefinição.
Data de fim	O valor predefinido é de uma hora mais tarde do que a data e hora atuais. Campo obrigatório por predefinição.

Campo	Descrição
Data de confirmação	Data alvo para enviar a confirmação sobre o evento aos convidados.
Estado	O estado do evento. Os valores predefinidos são Ativo, Cancelado, Concluído, Em curso, Inativo e Planeado.
Tipo	O tipo de evento. Limite de 30 caracteres. Os valores predefinidos são Apresentação em CD_ROM, Conferência, Quadro hospitalar, Fórum jornalístico, Cursos escolares ao almoço, Reunião, Rondas, Seminário, Simpósio, Feira para profissionais e Comércio.
Orçamento	Montante do orçamento na moeda especificada. A predefinição será a moeda do sistema. O administrador define a moeda utilizando o campo Moeda da atividade. Este campo tem de ser adicionado à disposição da página Evento pelo administrador da empresa se pretender utilizá-lo. Para obter informações sobre como adicionar campos a disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar Customizar disposições da página estática na página 1348).
N.º máx. de convidados	Número máximo de convidados permitidos para comparecerem a este evento.
Produto	Produto que pretende destacar durante o evento. Pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos. Para adicionar produtos, o administrador da empresa navega para Admin. e clica em Gestão de conteúdos.
Categoria do produto	Categoria do produto que pretende destacar durante o evento. Pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos. Para adicionar categorias de produtos, o administrador da empresa navega para Admin. e clica em Gestão de conteúdos.
Crédito CME	Número de créditos de formação médica contínua (CME) para este evento. NOTA: O administrador pode personalizar este campo utilizando um nome mais genérico, tal como Crédito de formação contínua, para créditos de Formação contínua.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo Evento. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .
Nome completo do proprietário	O proprietário do registo Evento.
Objetivo do evento	Limite de 500 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Descrição	Limite de 250 caracteres.
Detalhes da sessão	Detalhes relativos à sessão. Limite de 500 caracteres.
Nome completo do proprietário	O proprietário do registo Evento.
Modificado	A data e utilizador que modificou pela última vez este evento.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com eventos:

- [Eventos \(na página 560\)](#)
- [Trabalhar com a página principal Evento \(na página 560\)](#)
- [Gerir Eventos \(na página 562\)](#)

Licenças do estado do contacto

Utilize as páginas Licenças do estado do contacto para criar, atualizar e controlar licenças do estado do contacto para um contacto.

Uma *licença do estado do contacto* grava os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para exercer medicina. É utilizada para validar as assinaturas de amostras que o representante de vendas entrega (por exemplo, um representante de vendas de produtos farmacêuticos) a um contacto (por exemplo, um médico). Um médico só tem uma licença ativa válida para cada estado em qualquer altura. As licenças para exercer numa determinada jurisdição são renováveis. Se a implementação for fora dos EUA, o campo Estado não é necessário.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da Licença do estado do contacto, o separador Licença do estado do contacto poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto

A Página principal de Licença do estado do contacto constitui o ponto de partida para gerir registos de licença do estado do contacto.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Licença do estado do contacto. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar uma licença do estado do contacto

Pode criar uma nova licença do estado do contacto clicando no botão Novo na secção As minhas licenças do estado do contacto recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da licença do estado do contacto (consultar [Campos de licença do estado do contacto](#) na página 569).

Trabalhar com listas de licenças de estados de contactos

A secção Listas de licenças de estados de contactos mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de licenças do estado do contacto.

Lista de licenças de estados de contactos	Filtros
Todas as licenças do estado do contacto	Todas as licenças do estado do contacto para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da licença do estado do contacto.
Licenças do estado do contacto recentemente modificadas	Todas as licenças do estado do contacto com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar licenças do estado do contacto recentes

A secção Licenças do estado do contacto recentemente modificadas mostra as Licenças do estado do contacto que visualizou mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal de Licença do estado do contacto

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de Licença do estado do contacto.

- Licenças do estado do contacto recentemente criadas
- Licenças do estado do contacto recentemente modificadas
- As minhas licenças do estado do contacto recentemente criadas
- As minhas licenças do estado do contacto recentemente modificadas
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal de Licença do estado do contacto.)

Para adicionar secções à Página principal de Licença do estado do contacto

- 1 Na Página principal de Licença do estado do contacto, clique na ligação Editar disposição.

- 2 Na página Disposição da Página principal de Licença do estado do contacto, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Gerir licenças do estado do contacto

Para os procedimentos passo a passo para gerir licenças do contacto, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre licenças do estado do contacto:

- [Licenças do estado do contacto \(na página 567\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto \(na página 567\)](#)
- [Campos de licença do estado do contacto \(na página 569\)](#)

Campos de licença do estado do contacto

Utilize a página Edição da licença do estado do contacto para adicionar uma licença do estado do contacto ou atualizar os detalhes de uma licença do estado do contacto existente. A página Edição da licença do estado do contacto mostra o conjunto completo de campos de uma licença do estado do contacto.

SUGESTÃO: Também é possível editar licenças do estado do contacto na página Edição da licença do estado do contacto e na página Detalhes da licença do estado do contacto. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da licença do estado do contacto.

Campo	Descrição
Contacto	O contacto para este registo da licença do estado, normalmente um representante médico ou farmacêutico. Clique no ícone de pesquisa para escolher um contacto. (Obrigatório.)
Número da carta de condução	O número da licença do contacto, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos E.U.A. associado ao número da licença. Utilize a lista de escolha para selecionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey. NOTA: Se a jurisdição do utilizador se encontrar fora dos E.U.A., o campo Estado não é obrigatório.

Campo	Descrição
Data de expiração	A data de validade da licença (MM/DD/AAAA), por exemplo, 10/31/2009. Utilize o ícone de calendário para selecionar a data de validade.
Estado	O estado da licença, que pode ser Ativa ou Inativa. ■ Ativo. Defina este campo como Ativa após a validação da licença do estado. ■ Inativo. Defina este campo como Inativa quando a licença do estado já não for obrigatória.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre licenças do estado do contacto:

- [Licenças do estado do contacto \(na página 567\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto \(na página 567\)](#)
- [Gerir licenças do estado do contacto \(na página 569\)](#)
- [Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida \(na página 2017\)](#)

Gerir amostras

A maior parte dos principais fabricantes farmacêuticos fornece amostras grátis aos profissionais de saúde no âmbito das habituais atividades de vendas. Nos Estados Unidos, a distribuição de amostras é regulada pela FDA (Food and Drug Administration) e tem de ser reconciliada, pelo menos, uma vez por ano. Este tópico descreve como gerir e manter um inventário eletrónico de amostras e itens promocionais utilizando a Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand. Os administradores podem configurar e manter um inventário de amostras, monitorizar a entrega, transferências, receções, discrepâncias, ajustamentos de amostras, bem como as contagens de inventário. Os utilizadores finais utilizam a gestão de amostras no Oracle CRM On Demand para controlar um inventário eletrónico de stock de amostras, criar transferências de amostras, confirmar a receção de transferências de amostras e ajustar saldos de stock para fins de reconciliação.

A gestão de amostras no Oracle CRM On Demand permite aos administradores de amostras e representantes de vendas medir e monitorizar as amostras entregues em cada nível da organização. Para mais informações sobre as diferenças entre as tarefas do administrador de amostras e do utilizador final, consulte os seguintes tópicos.

Cenário para gerir amostras

Este tópico fornece um exemplo que mostra o processo executado por um administrador de amostras e pelos representantes de vendas (utilizadores finais) que distribuem amostras aos profissionais de saúde. A empresa do utilizador poderá seguir um processo diferente consoante os respetivos requisitos comerciais.

Uma empresa farmacêutica tem novos produtos para lançar no mercado. Para configurar um inventário de amostras, o administrador de amostras adiciona os produtos à base de dados, associa-lhes números de lote, atribui amostras aos representantes de vendas e transfere as amostras para os gestores e representantes de vendas no campo. Em seguida, os representantes de vendas visitam os médicos nos respetivos territórios e entregam-lhes as novas amostras. Passado um mês, a sede solicita a cada representante de vendas que proceda à reconciliação do respetivo inventário. O representante de vendas, fornece, em primeiro lugar, uma contagem final de cada registo de inventário iniciando-se um novo período de inventário. O representante de vendas apercebe-se da existência de algumas discrepâncias no inventário ao realizar a reconciliação. Depois de efetuar os ajustamentos necessários, o representante de vendas volta a realizar uma reconciliação, desta vez, com êxito e marca o inventário como Concluído e Reconciliado.

Neste cenário, os administradores de amostras são responsáveis pelo inventário de amostras da respetiva empresa certificando-se de que a mesma cumpre as regras e diretrizes regulamentares. Nesta função, são responsáveis por estabelecer um inventário de amostras principal e, em seguida, por transferir as amostras para

cada utilizador. Quando os utilizadores finais recebem uma remessa, submetem uma receção ou confirmação do inventário. O Oracle CRM On Demand regista automaticamente nas respetivas contagens de inventário as amostras recebidas.

Neste cenário, o representante de vendas, o gestor do representante de vendas e o administrador de amostras podem monitorizar as discrepâncias entre as quantidades expedidas e as quantidades recebidas.

Procedimentos do administrador

Os administradores de amostras necessitam de responsabilidades administrativas na gestão de amostras no Oracle CRM On Demand para realizar as seguintes tarefas:

- Definir amostras como produtos e adicioná-las à base de dados do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como configurar produtos para a empresa, consulte [Gestão de conteúdos \(na página 1989\)](#).
- Se a organização do utilizador utilizar números de lote para controlar amostras, definir números de lote e associá-los às amostras de produtos. Para mais informações, consulte [Lotes de amostras \(na página 636\)](#).
- Configurar um inventário de amostras. Cada registo no inventário de amostras fornece informações ao representante de vendas sobre o produto que foi categorizado como estando apto para processamento de amostras entregues. Para mais informações, consulte [Inventário de amostras \(na página 581\)](#).
- Configurar atribuições e atribuir amostras aos representantes de vendas. O registo de atribuições determina o período de tempo no qual as amostras de produtos são fornecidas para que o representante de vendas as distribua às clínicas, hospitais ou contactos médicos durante as visitas para entrega de amostras. O registo de atribuições define ainda os limites associados à amostra (por exemplo, a quantidade máxima de entregas permitida durante uma visita). Para mais informações, consulte [Atribuições \(na página 628\)](#).
Se o esquema de gestão de amostras suportar o bloqueio de um produto de um profissional de saúde (HCP) específico ou suportar limitar a quantidade de um produto específico que está disponível para o profissional de saúde, para obter mais informações sobre as atribuições, consulte [Atribuições de contacto de HCP \(na página 632\)](#) ou [Produtos bloqueados \(na página 692\)](#).
- Configurar um período de inventário que corresponde ao período definido no qual a movimentação de amostras ou itens promocionais pode ser controlada. Os administradores e os representantes de vendas realizam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais, relatórios e reconciliações durante o período de inventário. Para mais informações, consulte [Período de inventário \(na página 572\)](#).
- Transferir amostras para utilizadores finais no campo. Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras \(na página 592\)](#).
- Monitorizar atividades de amostras. As atividades a monitorizar incluem amostras entregues, transferências de amostras entre funcionários e sede, contagens de inventário do utilizador e ajustamentos de inventário. Para mais informações, consulte [Monitorizar atividades de amostras \(na página 619\)](#).
- Verificar assinaturas eletrónicas. As assinaturas eletrónicas são capturadas por representantes de vendas e armazenadas na base de dados do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre assinaturas, consulte [Verificar assinaturas eletrónicas \(na página 616\)](#).

Procedimentos do utilizador final

Os utilizadores finais são os representantes de vendas que distribuem amostras aos profissionais de saúde e realizam as seguintes tarefas:

- Confirmar a receção do inventário de amostras (ou seja, das transferências de amostras). Para obter mais informações, consulte [Confirmar a receção do inventário de amostras \(na página 583\)](#).
- Transferir amostras para outros utilizadores finais ou devolver amostras à sede. Os representantes de vendas podem trocar amostras entre si e devolver amostras (por exemplo, amostras expiradas) à sede. Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras \(na página 592\)](#).
- Entregar amostras durante as visitas aos clientes. Por exemplo, consulte [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#).

- Capturar assinaturas eletrônicas para as amostras que são entregues. As assinaturas eletrônicas que são capturadas por representantes de vendas são enviadas para base de dados do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre assinaturas, consulte [Acerca das assinaturas eletrônicas](#) na página 615).
- Executar contagens de inventário provisórias, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar [Pedir uma contagem de inventário provisória](#) na página 578).
- Fechar períodos de inventário, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Fechar um período de inventário (consultar [Fechar um período do inventário](#) na página 578).
- Contabilizar as eventuais discrepâncias nos registos do inventário executando ajustamentos de inventário e submetendo outras transações. Para mais informações, consulte Ajustar transações de amostras (consultar [Ajustar transações de amostra](#) na página 594), Criar transações de amostras perdidas e encontradas (consultar [Criar transações de amostra perdidas e achadas](#) na página 595), [Visualizar transações de desembolso](#) (na página 596).
- Reconciliar o inventário, conforme necessário. Para mais informações, consulte [Processo de reconciliação do inventário](#) (na página 583).

Requisitos para gerir amostras

Os seguintes requisitos aplicam-se aos administradores e utilizadores finais:

- **Administradores.** Antes de poder gerir amostras no Oracle CRM On Demand, os administradores necessitam de definir primeiro os produtos. Para mais informações sobre como configurar produtos para a empresa, consulte [Gestão de conteúdos](#) (na página 1989).
- **Utilizadores finais.** Antes de poderem entregar amostras, os utilizadores finais necessitam de ter um registo de atribuições associado para as amostras e têm de confirmar a receção das amostras. Para obter mais informações sobre atribuições e confirmações, consulte [Atribuições](#) (na página 628) e [Confirmar a receção do inventário de amostras](#) (na página 583).

Além disso, para gerir amostras, os administradores e os utilizadores finais devem ter o privilégio Ativar Operações de Amostras Básicas e o privilégio Ativar Ajustamento de Amostras na respetiva função de utilizador. Para obter mais informações sobre as definições da função de utilizador e do perfil de acesso necessárias para verificar as assinaturas eletrônicas, consulte [Verificar Assinaturas Eletrônicas](#) (na página 616).

Período de inventário

Utilize as páginas Período do inventário para criar, atualizar e controlar períodos do inventário. Um *período do inventário* é um período definido no qual todos os movimentos de amostras ou itens promocionais (entregas de amostras, receções, transferências e ajustamentos de inventário) podem ser controlados. O período do inventário é definido pelo administrador de amostras para a empresa cliente. É utilizado para organizar a força de vendas através de métricas de planeamento e avaliação.

Os administradores de amostras e representantes de vendas executam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais e reconciliações no período do inventário:

- **Contagem inicial.** A contagem inicial é executada pelo representante de vendas após a receção de um novo inventário. Os representantes de vendas têm de contar fisicamente todas as amostras que recebem e confirmar que os itens estão na posse destes. Para obter mais informações, consulte [Confirmar a receção do inventário de amostras](#) (na página 583).
- **Contagem de auditoria provisória.** O administrador de amostras pode pedir uma contagem de auditoria provisória em qualquer altura. É um pedido para contar o inventário e comunicá-lo. É muitas vezes executada uma contagem de auditoria provisória como uma auditoria de caso especial em que ocorreu uma potencial atividade de fraude ou pareça existir um problema de processo com o controlo do inventário. Age como ponto de verificação para o administrador de amostras. Para obter mais informações, consulte Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar [Pedir uma contagem de inventário provisória](#) na página 578).

- **Contagem de auditoria final.** O administrador de amostras pede a contagem de auditoria final. Neste caso, o período do inventário está a chegar ao fim e todas as amostras têm de ser contabilizadas. O representante de vendas tem de contar e registar a contagem física final de cada amostra e submeter o relatório de auditoria final. Para criar um relatório de auditoria, o representante de vendas pode ir para a página principal Relatório de auditoria do inventário e criar um novo relatório de auditoria do inventário. O representante de vendas também pode acionar a criação automática do relatório de auditoria final. Para obter mais informações, consulte [Fechar um período do inventário \(na página 578\)](#).
- **Reconciliação.** Quando a contagem de auditoria final está concluída, o representante de vendas tem de reconciliar o inventário. Para esta reconciliação, o controlo de transações de amostras internas é comparado com a contagem final física. Quaisquer discrepâncias são registadas. Se não existirem discrepâncias, a reconciliação é efetuada com êxito e o período do inventário é marcado como reconciliado. Para obter mais informações, consulte [Corrigir discrepâncias físicas e eletrónicas \(consultar Corrigir discrepâncias de contagens físicas e eletrónicas na página 597\)](#) e [Reconciliar um período do inventário \(na página 579\)](#).

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se as suas responsabilidades profissionais não incluírem o controlo de informações do período do inventário, o separador Período do inventário poderá ser excluído da configuração.

Tipos de períodos do inventário

Uma vez que o inventário de amostras de reconciliação pode ocorrer uma vez por mês, a Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand permite-lhe reconciliar sempre que o administrador de amostras lhe solicitar. Fornece três tipos de períodos do inventário para flexibilidade máxima.

A tabela seguinte descreve os tipos de períodos do inventário.

Período de inventário	Descrição
Ativo	O período atual. Não mostra data de fim e não é reconciliado. Pode introduzir qualquer tipo de transação de amostras, incluindo a adição de novos produtos. As contagens de inventário são ajustadas em conformidade.
Inativa	Um período passado, não-reconciliado. Mostra uma data de fim, mas não foi ainda reconciliado. Pode introduzir qualquer tipo de transação de amostras, exceto novos produtos para o inventário. As contagens de inventário são afetadas em conformidade. A configuração predefinida para o Oracle CRM On Demand fornece um período inativo.
Reconciliado	Um período passado, inativo. Mostra uma data de fim e foi reconciliado com êxito. Não é possível executar transações neste período do inventário bloqueado.

A configuração predefinida no Oracle CRM On Demand para gestão de amostras fornece três períodos não-reconciliados: um período ativo e dois períodos inativos. Pode ter vários períodos do inventário reconciliados, mas apenas um período do inventário ativo aberto em qualquer altura.

Trabalhar com a Página principal do período do inventário

A Página principal do período do inventário constitui o ponto de partida para gerir períodos do inventário. Esta página contém várias secções e apresenta informações consideradas relevantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do período do inventário. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com períodos do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criar um período do inventário

Só o administrador de amostras da empresa pode criar um período do inventário. Os representantes de vendas não podem criar períodos do inventário. O administrador de amostras cria o período do inventário inicial para cada representante de vendas que utiliza o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações, consulte [Criar períodos do inventário para utilizadores](#) (consultar [Criação de períodos do inventário para utilizadores](#) na página 1475) e [Criar registos](#) (na página 55).

Trabalhar com listas de períodos do inventário

A secção Lista de períodos do inventário mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de períodos do inventário.

Lista de períodos do inventário	Filtros
Todos os períodos do inventário	Todos os períodos do inventário para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do período do inventário.
Períodos do inventário recentemente modificados	Todos os períodos do inventário com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 134).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar períodos do inventário recentes

A secção Períodos do inventário recentemente modificados mostra os períodos do inventário modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do período do inventário

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do período do inventário.

- Períodos do inventário recentemente criados
- Períodos do inventário recentemente modificados
- Os meus períodos do inventário recentemente criados
- Os meus períodos do inventário recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do período do inventário.)

Para adicionar secções à Página principal do período do inventário

- 1 Na Página principal do período do inventário, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do período do inventário, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- [Período de Inventário \(na página 572\)](#)
- [Campos de Período de Inventário \(na página 580\)](#)
- [Gerir períodos de inventário \(na página 575\)](#)

Gerir períodos de inventário

Para procedimentos passo a passo para gestão de períodos do inventário, consulte:

- [Adicionar inventário de amostras a um período do inventário \(na página 575\)](#)
- [Adicionar transações de amostras a um período do inventário \(consultar \[Adicionar transações de amostras a um período de inventário\]\(#\) na página 576\)](#)
- [Adicionar livros a um período de inventário \(na página 577\)](#)
- [Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário \(na página 577\)](#)
- [Pedir uma contagem de inventário provisória \(na página 578\)](#)
- [Fechar um período do inventário \(na página 578\)](#)
- [Reconciliar um período do inventário \(na página 579\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- [Período de Inventário \(na página 572\)](#)
- [Campos de Período de Inventário \(na página 580\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do período de inventário \(consultar \[Trabalhar com a Página principal do período do inventário\]\(#\) na página 573\)](#)

Adicionar inventário de amostras a um período do inventário

Os administradores de amostras utilizam a página Edição do inventário de amostras para adicionar um artigo do inventário de amostras a um período do inventário para um representante de vendas ou atualizar os detalhes de um artigo do inventário de amostras existente. A página Edição do inventário de amostras mostra o conjunto completo de campos para o inventário de amostras.

Os representantes de vendas não podem adicionar nem eliminar artigos do inventário de amostras num período do inventário. No entanto, quando executam contagens de auditoria provisórias e finais, têm de editar o campo Contagem física no artigo do inventário de amostras num período do inventário. Para obter mais informações sobre contagens de auditoria, consulte [Pedir uma contagem de inventário provisória](#) na página 578) e [Fechar um período do inventário \(na página 578\)](#).

Antes de começar. Para adicionar artigos do inventário de amostras a um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para adicionar um artigo do inventário de amostras a um período do inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período do inventário, clique em Novo na secção Inventário de amostras.
- 3 Na página Edição do inventário de amostras, preencha os campos obrigatórios. Em seguida, clique em Gravar.
Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do inventário de amostras \(na página 584\)](#).

NOTA: Este procedimento é adequado se estiver a adicionar números pequenos de produtos. Para adicionar vários registos do inventário, recomenda-se que crie um ficheiro de importação (que consista nos registos do inventário apropriados) e, em seguida, peça ao administrador da empresa que carregue os dados no período do inventário.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o inventário de amostras:

- [Inventário de amostras \(na página 581\)](#)
- [Gerir Inventário de Amostras \(na página 581\)](#)
- Campos de Inventário de Amostras (consultar [Campos do inventário de amostras](#) na página 584)

Adicionar transações de amostras a um período de inventário

Utilize a página Edição da transação de amostra para adicionar um artigo da transação de amostra para um período de inventário ou atualize os detalhes de um artigo da transação de amostra existente. A página Edição da transação de amostras mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostras.

Antes de começar. Para adicionar transações de amostras a um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para adicionar uma transação de amostra a um período de inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período de inventário, clique em Novo na secção Transações de amostras.
- 3 Na página Edição da transação de amostra, preencha os campos obrigatórios. Clique em Gravar.
Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transação de amostra \(na página 620\)](#).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre transações de amostras:

- [Transações de Amostras \(na página 589\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da transação de amostras \(na página 589\)](#)
- Gerir Transações de Amostras (consultar [Gerir transações de amostra](#) na página 591)
- Campos de Transação de Amostras (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 620)

Adicionar livros a um período de inventário

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros ao período do inventário ativo. Quando adiciona um livro a um período do inventário, pode assim modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o livro é exposto como um item relacionado na página Detalhes do período do inventário. Para mais informações sobre como apresentar itens relacionados, consulte Personalizar disposições do item relacionado (consultar [Personalizar disposições de itens relacionados](#) na página 1343).

Para adicionar um livro a um período de inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período de inventário, clique em Adicionar na secção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro que pretende adicionar ao período do inventário e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre livros, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#).

- 4 Quando solicitado, feche o período do inventário clicando no botão Fechar.
Quando um período do inventário é fechado, é gerado um relatório de auditoria do inventário e criado um novo período do inventário. Todas as informações do inventário de amostra e do livro anexadas ao período do inventário fechado são copiadas para o novo período do inventário e para o relatório de auditoria do inventário. Para obter mais informações, consulte Fechar um período de inventário (consultar [Fechar um período do inventário](#) na página 578).

Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário

Utilize a página Edição do relatório de auditoria de inventário para criar um relatório de auditoria de inventário para um período de inventário ou atualizar os detalhes de um relatório de auditoria de inventário existente. A página Edição do relatório de auditoria de inventário mostra o conjunto completo de campos para um relatório de auditoria de inventário.

Antes de começar. Para criar um relatório de auditoria de inventário para um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período do inventário, clique em Novo na secção Relatórios de auditoria de inventário.
- 3 Na página Edição do relatório de auditoria do inventário, preencha os campos obrigatórios e clique em Gravar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do relatório de auditoria do inventário \(na página 586\)](#).

Depois de criar um relatório de auditoria do inventário, não o poderá alterar. Se for encontrado um erro num relatório de auditoria do inventário gerado, terá de efetuar um ajustamento do inventário para corrigir primeiro o erro e, em seguida, gerar um novo relatório de auditoria do inventário, depois do processamento do ajustamento do inventário.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- Relatório de Auditoria de Inventário (consultar [Relatório de auditoria do inventário](#) na página 585)
- Gerir relatórios de auditoria de inventário (na página 586)

■ [Campos do relatório de auditoria do inventário \(na página 586\)](#)

Pedir uma contagem de inventário provisória

Quando os representantes de vendas regressam ao respetivo escritório, geralmente têm de efetuar uma contagem física do inventário. Solicitam uma contagem de inventário provisória, que lhes permite auditar o respetivo inventário de amostras e enviar as informações para o administrador de amostras. Normalmente, o administrador de amostras envia um requisito de auditoria física do inventário. A auditoria provisória baseia-se nas diretrizes da empresa. Uma contagem de auditoria provisória é frequentemente desempenhada como uma auditoria especial, na qual ocorreu uma atividade de fraude potencial ou um problema de processamento com o controlo do inventário. Age como ponto de verificação para o administrador de amostras.

É possível contar o inventário físico em qualquer altura durante o período do inventário ativo e não reconciliado. Apenas os períodos do inventário ativos são considerados quando o utilizador solicita uma contagem de inventário provisória.

Antes de começar. Para pedir uma contagem de inventário provisória, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para pedir uma contagem de inventário provisória

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário no qual pretende efetuar uma auditoria.
- 2 Para cada artigo do Inventário de amostras, introduza um valor no campo Contagem física.
O valor que introduzir no campo Contagem física tem de corresponder às quantidades físicas que tem disponíveis para cada produto.
- 3 Clique em Contagem provisória.
Em seguida, acontece o seguinte:
 - O valor no campo Última contagem física é alterado para refletir o valor da quantidade física anterior ao valor da quantidade física atual. Em seguida, pode validar e comparar a contagem física antiga com a nova contagem física.
 - É criado um novo relatório de auditoria do inventário, em que todos os artigos são copiados do inventário atual.
 - O período do inventário atual permanece aberto.

NOTA: O botão Contagem provisória só está ativado para os períodos do inventário ativos.

Fechar um período do inventário

Quando um período do inventário é fechado, o representante de vendas tem de contar e registar a contagem física final de cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. O representante de vendas envia a contagem de auditoria final (por produto ou número do lote) fechando o período do inventário. Quando fecha um período do inventário, está a fechá-lo e a acionar a criação de um relatório de auditoria do inventário. Só pode fechar períodos do inventário ativos.

Fechar um período do inventário é também um passo importante do [Processo de reconciliação do inventário \(na página 583\)](#).

Antes de começar. Para fechar um período do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para fechar um período do inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende fechar.

- 2 Para cada artigo do Inventário de amostras, introduza um valor no campo Contagem física.
O valor que introduzir no campo Contagem física tem de corresponder à quantidade física que tem disponível para cada produto.

- 3 Clique em Fechar.

Quando clica em Fechar, ocorre o seguinte:

- O período do inventário que abriu no passo 1 é fechado através da atribuição de uma data de fim do período do inventário e um novo período do inventário é criado incluindo todos os registos que estavam no período do inventário antigo.
- Os valores do campo Contagem física (nos registos do Inventário de amostras) no período do inventário antigo são copiados para o campo Saldo de abertura (nos registos do Inventário de amostras correspondentes) no novo período do inventário.
- Todas as amostras que não expiraram são copiadas do antigo período do inventário para o novo período do inventário.
- Quaisquer amostras expiradas com uma quantidade maior que zero são copiadas do antigo período do inventário para o novo período do inventário.
- Todas as informações do livro associadas ao período do inventário antigo são copiadas para o novo período do inventário.
- É criado um Relatório de auditoria do inventário. Todas as informações do inventário de amostra associadas ao período do inventário antigo são copiadas para o novo Relatório de auditoria do inventário.

NOTA: Quando clicar no botão Fechar, aparece uma mensagem de erro se o estado do período do inventário não estiver Ativo ou se o campo Contagem física estiver vazio em quaisquer uns dos registos do inventário de amostras.

- 4 Regresse à página Lista de períodos do inventário e abra o mesmo registo do período do inventário que abriu no Passo 1.

Tenha em atenção que um relatório de auditoria do inventário foi criado como dependente do período do inventário fechado. O relatório de auditoria do inventário contém um instantâneo dos registos do inventário e a contagem física final quando o período do inventário é fechado. O relatório de auditoria do inventário e respetivos registos associados estão bloqueados, não podem ser alterados e permanecem como uma auditoria de históricos para o administrador de amostras.

Reconciliar um período do inventário

Os representantes de vendas têm de reconciliar as respetivas amostras, pelo menos, uma vez por ano. Pode iniciar reconciliações várias vezes durante o ano, mas apenas nos períodos do inventário fechados. Todas as transações associadas a um período do inventário têm de ser concluídas antes de o mesmo ser totalmente reconciliado.

A reconciliação de um período do inventário é o passo final no [Processo de reconciliação do inventário \(na página 583\)](#).

Antes de começar. Para reconciliar um período do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para reconciliar um período do inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende reconciliar.
O período do inventário que abrir tem de estar fechado. Só pode reconciliar um período se não existir nenhuma diferença entre a contagem física e o montante que o Oracle CRM On Demand calcula e se não existirem transações pendentes no período do inventário.
- 2 Clique em Reconciliar.

É apresentada uma mensagem de erro se se verificar qualquer uma das seguintes condições:

- Não existirem transações associadas ao período do inventário com um estado de Em curso.
- Não existirem períodos do inventário anteriores ainda abertos.
- A variação não estiver dentro do limite aceitável. Atualmente, a variação está definida como zero.

- 3 Regresse à página Lista de períodos do inventário e abra o mesmo registo do período do inventário que abriu no Passo 1. Se a reconciliação tiver êxito, o sinalizador Reconciliado é selecionado.

NOTA: Os utilizadores finais têm de criar transações de transferência para as amostras transferidas para outro representante ou devolvidas à sede da empresa para o período anterior à reconciliação. Além disso, os utilizadores móveis têm de sincronizar a respetiva base de dados local com a base de dados do servidor, antes de enviarem uma contagem do inventário. Esta sincronização é importante se estiverem a registar as amostras recebidas num período anterior ou num período que ainda não ficou ativo.

Campos de período de inventário

Utilize a página Edição do período de inventário para adicionar um período de inventário ou atualizar detalhes de um período de inventário existente. A página Edição do período de inventário mostra o conjunto completo de campos de um período de inventário.

SUGESTÃO: Também pode editar períodos do inventário na página Lista de períodos de inventário e na página Detalhes do período de inventário. Para obter mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais relativas a alguns campos do período de inventário. A maioria destes campos é só de leitura para os representantes de vendas, mas é editável para os administradores de amostras. O campo Ativo e o campo Reconciliado são automaticamente definidos pelo Oracle CRM On Demand, dependendo se um período de inventário foi ou não concluído ou reconciliado.

Campo	Descrição
Data de início	A data de início deste período de inventário.
Data de fim	A data de validade deste período de inventário.
Ativo	A caixa de verificação é automaticamente definida pelo Oracle CRM On Demand e indica se o período de inventário está ativo ou fechado: ■ Se estiver selecionado, este período de inventário encontra-se atualmente ativo. Todos os artigos promocionais e amostras atualmente entregues utilizam este período de inventário ativo para processamento. ■ Se não estiver selecionado, este período de inventário foi concluído ou fechado e está inativo. Para obter mais informações, consulte Fechar um período de inventário (consultar Fechar um período do inventário na página 578).
Proprietário	O proprietário deste período de inventário.
Criado	A data e utilizador que criou este período de inventário.

Campo	Descrição
Modificado	A data e utilizador que modificou pela última vez este período de inventário.
Reconciliado	O Oracle CRM On Demand define automaticamente esta caixa de verificação. Indica se o processo de reconciliação foi executado com êxito para este período de inventário: ■ Se estiver selecionado, este período de inventário foi totalmente reconciliado sem discrepâncias, está inativo e bloqueado. ■ Se não estiver selecionado, este período de inventário não foi reconciliado com êxito. Para obter mais informações, consulte Reconciliar um período de inventário (consultar Reconciliar um período do inventário na página 579).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- [Período de Inventário \(na página 572\)](#)
- [Gerir períodos de inventário \(na página 575\)](#)
- Trabalhar com a Página principal do período de inventário (consultar [Trabalhar com a Página principal do período do inventário](#) na página 573)

Inventário de amostras

Utilize as páginas Inventário de amostras para criar, atualizar e controlar registos do inventário de amostras.

Um registo do *inventário de amostras* indica ao representante de vendas o produto que foi categorizado como qualificado para entrega de uma amostra. O administrador de amostras aprova o produto e atribui uma quantidade ao representante de vendas. O representante de vendas pode manter a amostra até a poder distribuir por um médico, clínica ou hospital validado. Um registo do inventário de amostras pode ser definido ao nível do produto ou ao nível superior da amostra. As regras sobre a quantidade que pode ser distribuída por qualquer contacto fornecido são mantidas no registo de imputação para essa amostra do produto. O registo de imputação e o registo do inventário de amostras controlam o processo de execução de uma chamada de vendas e a entrega de uma amostra ou item promocional.

Acerca do processo de controlo para registos do inventário de amostras

Quando o administrador de amostras envia expedições de amostras aos utilizadores finais no campo, tem de confirmar a receção do inventário de amostras. O representante de vendas tem de receber fisicamente o inventário de amostras, contá-lo e confirmar a quantidade. Este processo constitui o ponto de partida para o processo de controlo do inventário de amostras e, em última análise, resulta na reconciliação do inventário no final do período do inventário.

Durante um período do inventário, o representante de vendas poderá receber pedidos do gestor administrador de amostras para executar auditorias num inventário. Em seguida, o representante de vendas utiliza os registos do inventário de amostras para gerar um relatório de auditoria do inventário. Quando um período do inventário termina, o inventário é contado e mantido no registo do inventário de amostras e o inventário remanescente é copiado para o novo período do inventário. A reconciliação do período do inventário confirma que o inventário corresponde aos cálculos obtidos pelo processamento dos registos da transação dos produtos. Todos os registos têm de corresponder antes de o período do inventário ser *reconciliado*.

Gerir inventário de amostras

Para procedimentos passo a passo para gestão do inventário de amostras, consulte:

- [Calcular um total cumulativo do inventário de amostras](#) (na página 582)
- Confirmar receção do inventário de amostras (consultar [Confirmar a receção do inventário de amostras](#) na página 583)
- [Processo de reconciliação do inventário](#) (na página 583)
- [Adicionar inventário de amostras a um período do inventário](#) (na página 575)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 55)
- [Atualizar Detalhes do Registo](#) (na página 118)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (na página 121)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 129)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o inventário de amostras:

- [Inventário de amostras](#) (na página 581)
- Campos de Inventário de Amostras (consultar [Campos do inventário de amostras](#) na página 584)

Calcular um total cumulativo do inventário de amostras

No início de um período do inventário, um representante de vendas pode ter uma *quantidade n* do *produto x*. Durante o período do inventário, o representante de vendas executa várias tarefas de transação (por exemplo: transferências de entrada, transferências de saída, entregas de amostras, ajustes e confirmações). À medida que cada tarefa de transação é iniciada e concluída, o Oracle CRM On Demand atualiza a contagem de execução para o produto x.

Com base na atividade da transação de amostra, o Oracle CRM On Demand mantém um registo da contagem atual de todos os produtos através do cálculo do *saldo do inventário representativo*. Para calcular o saldo do inventário representativo, o Oracle CRM On Demand utiliza a quantidade do produto x no início de cada período do inventário e efetua o seguinte:

- Adiciona confirmações de expedição
- Adiciona transações de amostras do tipo Transferência de entrada
- Subtrai transações de amostras do tipo Transferência de saída
- Subtrai transações de amostras do tipo Desembolso (uma transação de entrega de amostra)
- Subtrai transações de amostras do tipo Devolução
- Adiciona ou subtrai transações de amostras, dependendo do tipo de Ajustamento do inventário e do valor no campo da quantidade. Um número negativo é aceitável para indicar uma perda, furto ou erro humano.

Antes de começar. Para visualizar a contagem da execução do inventário de amostras, o campo Contagem do sistema tem de ser apresentado na página Detalhes do inventário de amostras e Edição do inventário de amostras. Por predefinição, o campo Contagem do sistema não é apresentado, pelo que terá de contactar o seu administrador de amostras para configurar o campo para as páginas do inventário de amostras. Para obter mais informações sobre a gestão de campos, consulte [Página personalização da aplicação do tipo de registo](#) (consultar [Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#) na página 1279).

Para visualizar a quantidade na última contagem física

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período do inventário, vá para a secção Inventário de amostras.
Para cada artigo do Inventário de amostras, o valor no campo Última contagem física mostra a quantidade do inventário aquando da execução do último relatório de auditoria do inventário. O campo Contagem do sistema mostra a quantidade inicial de amostras que foi transferida pela sede da empresa para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do inventário de amostras \(na página 584\)](#).

Confirmar a receção do inventário de amostras

Quando o administrador de amostras envia amostras aos utilizadores finais no campo, quando os utilizadores finais trocam amostras ou quando os utilizadores devolvem amostras à sede da empresa, o destinatário da transação tem de confirmar a receção do inventário de amostras. O destinatário tem de receber fisicamente o inventário de amostras, contá-lo e confirmar a quantidade. Este passo constitui o ponto de partida para controlar o inventário de amostras e, em última análise, resulta na reconciliação do inventário de amostras no final do período.

A Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand suporta o movimento eletrónico do inventário de amostras através do processo de Criação de uma transferência de amostras (consultar [Criar uma transferência de amostras](#) na página 592). As amostras são encaminhadas para um destinatário que, posteriormente, tem de confirmar a receção das amostras, antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário ativo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a receção total ou parcial de uma transferência de amostras. Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Confirmar a receção total de uma transferência de amostras \(na página 593\)](#)
- [Confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras \(na página 593\)](#)

Antes de começar. Para confirmar a receção de um inventário de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

NOTA: Ao confirmar a receção do inventário de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos.

Processo de reconciliação do inventário

Este tópico descreve o modo de reconciliação do inventário.

Antes de começar. Efetue os seguintes procedimentos:

- A função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento de amostras.
- Cumpra os seguintes requisitos:
 - **Verificar se os períodos do inventário anteriores estão reconciliados.** Os utilizadores têm de reconciliar os períodos do inventário anteriores por ordem cronológica. Este requisito constitui uma preocupação apenas se a configuração de uma empresa permitir mais do que um período inativo não reconciliado.
 - **Confirmar a receção das transferências do inventário.** Os utilizadores têm de enviar confirmações para todas as expedições do inventário de amostras recebidas.
 - **Criar transações de transferência para as amostras transferidas.** Os utilizadores têm de criar transações de transferência para as amostras transferidas para outro representante de vendas ou devolvidas à sede da empresa.

- **Os utilizadores móveis têm de efetuar a sincronização com a base de dados do servidor.** Os utilizadores móveis têm de sincronizar a respetiva base de dados local com a base de dados do servidor antes de enviarem uma conta de inventário. Este requisito é importante se estiverem a registar as amostras recebidas num período anterior.

Restrições que se aplicam quando o inventário é reconciliado

Tome nota das seguintes restrições:

- As contagens de amostras transferidas e recebidas só se refletem na contagem do inventário quando os respetivos registos forem enviados.
- Um período do inventário não pode ser reconciliado se existir qualquer discrepância entre as contagens físicas e as contagens eletrónicas do inventário. Se existir uma discrepância, terá de ser corrigida antes de um utilizador poder reconciliar o período.

Para reconciliar o inventário, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Fechar um período do inventário \(na página 578\)](#)
- 2 [Corrigir discrepâncias de contagens físicas e eletrónicas \(na página 597\)](#)
- 3 [Reconciliar um período do inventário \(na página 579\)](#)

Campos do inventário de amostras

Utilize a página Edição de inventário de amostras para adicionar um novo registo de inventário de amostras a um período do inventário ou atualizar os detalhes de um registo de inventário de amostras existente. A página Edição de inventário de amostras mostra o conjunto completo de campos para um inventário de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar um inventário de amostras na página [Lista de inventários de amostras](#) e na página [Detalhe do inventário de amostras](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do inventário de amostras.

Campo	Descrição
Amostra	O produto associado a este registo do inventário de amostras. NOTA: Quando criar um novo registo do inventário de amostras, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos com o tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.
N.º de lote	O número de lote associado ao produto de amostra selecionado. Este campo é opcional. NOTA: Quando adicionar ou atualizar um registo do inventário de amostras, clique no ícone de pesquisa para selecionar um lote de amostras. Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário (ou seja, lotes de amostras que têm a caixa de verificação Inventário por lote selecionada) estão disponíveis para seleção. Para obter mais informações sobre lotes de amostras, consulte Lotes de amostras (na página 636) e Campos de lotes de amostras (na página 638) .
Saldo de Abertura	A quantidade inicial recebida da sede no início do período do inventário.

Campo	Descrição
Última Contagem Física	A quantidade de inventário na altura em que o último relatório de auditoria do inventário foi executado.
Contagem Física	Uma contagem física do saldo disponível. O representante de vendas introduz este valor. NOTA: Este é o único campo que o representante de vendas pode modificar.
Contagem do sistema	A quantidade inicial transferida pela sede para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre como visualizar uma contagem cumulativa do inventário de amostras, consulte Calcular um total cumulativo do inventário de amostras (na página 582) . NOTA: Por predefinição, o campo Contagem do sistema não é apresentado na página Detalhe do inventário de amostras e na página Edição do inventário de amostras, devendo por isso contactar o administrador de amostras para configurar os campos das páginas do inventário de amostras.
Diferença	A diferença entre o valor do campo Contagem física e o valor do campo Última contagem física. O Oracle CRM On Demand preenche automaticamente este campo sempre que um período do inventário é fechado. Para obter mais informações, consulte, Fechar um período do inventário (na página 578) .
N.º de lote: data de expiração	A data em que a amostra está definida para expirar. Esta data é relevante se utilizar um lote de amostras para controlar registos do inventário de amostras.
N.º de lote: data de cutoff	Uma data calculada após a qual a amostra irá expirar. A fórmula para calcular a data de cutoff do número de lote é a seguinte: Data de expiração menos o número de Dias limite é igual à Data de cutoff.
Criado	A data, marca de data/hora e utilizador que criou este registo do inventário de amostras.
Modificado	A data, marca de data/hora e utilizador que executou a última modificação deste registo do inventário de amostras.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre inventários de amostras:

- [Inventário de amostras \(na página 581\)](#)
- [Gerir Inventário de Amostras \(na página 581\)](#)
- [Adicionar inventário de amostras a um período do inventário \(na página 575\)](#)

Relatório de auditoria do inventário

Utilize as páginas Relatório de auditoria do inventário para criar e controlar os relatórios de auditoria do inventário.

Um *relatório de auditoria do inventário* é gerado pelo Oracle CRM On Demand quando um representante de vendas cria uma contagem de auditoria provisória ou final para o período do inventário. Os administradores e os

representantes de vendas podem pré-visualizar as contagens de inventário enviadas (períodos de fecho provisórios e finais) na página Lista de relatórios de auditoria do inventário.

O relatório de auditoria do inventário é uma ferramenta útil para os administradores da conformidade de amostras para verificar que as amostras estão a ser distribuídas de forma apropriada pelos representantes de vendas individuais. Os relatórios de auditoria do inventário permitem aos administradores da conformidade cumprir determinados requisitos do regulamento durante o ano. Quando o relatório de auditoria do inventário tiver sido criado, não é possível alterá-lo.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações do relatório de auditoria do inventário, o separador Relatório de auditoria do inventário poderá ser excluído da configuração.

Gerir relatórios de auditoria de inventário

Para procedimentos passo a passo para gestão de relatórios de auditoria do inventário, consulte:

- Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar [Pedir uma contagem de inventário provisória](#) na página 578). Uma contagem de auditoria provisória é um pedido para contar o inventário e gerar um relatório de auditoria do inventário.
- [Fechar um período do inventário \(na página 578\)](#). Os utilizadores finais têm de contar e registar a contagem física final de cada amostra e submeter o relatório de auditoria final. Fechar um período do inventário ativa automaticamente a criação do relatório de auditoria do inventário final.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo \(na página 174\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- [Relatório de Auditoria de Inventário \(consultar \[Relatório de auditoria do inventário\]\(#\) na página 585\)](#)
- [Campos do relatório de auditoria do inventário \(na página 586\)](#)
- [Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário \(na página 577\)](#)

Campos do relatório de auditoria do inventário

Utilize a página Lista de relatórios de auditoria do inventário para visualizar registos do relatório de auditoria do inventário. Depois de um relatório de auditoria do inventário ser criado ou gerado, não é possível modificá-lo ou alterá-lo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do relatório de auditoria do inventário.

Campo	Descrição
Informações chave do relatório de auditoria do inventário	
Tipo	O tipo de relatório de auditoria do inventário, que pode ser um dos seguintes: ■ Contagem do inventário de fecho. Este tipo de relatório de auditoria do inventário fecha um período do inventário contando e registando a contagem física final de cada amostra. Só pode fechar períodos do inventário ativos (para obter mais informações, consulte Fechar um período do inventário (na página 578)). ■ Contagem do inventário provisória. Este tipo de relatório de auditoria do inventário conta o inventário físico em qualquer altura durante o período do inventário ativo, não-reconciliado. Só são considerados períodos do inventário ativos quando solicitar uma contagem do inventário provisória (para obter mais informações, consulte Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar Pedir uma contagem de inventário provisória na página 578)).
Estado	O estado de relatório de auditoria do inventário descreve o estado do registo e pode ser um dos seguintes: ■ Em Curso. O estado inicial de um relatório de auditoria do inventário. ■ Submetido. O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo representante de vendas e enviado ao gestor deste para aprovação. ■ Rejeitado. O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo gestor do representante de vendas e foi rejeitado como incompleto ou impreciso. ■ Aprovado. O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo gestor do representante de vendas e foi aceite como uma contabilização válida do inventário. ■ Cancelada. O relatório de auditoria do inventário não seguiu o processo de aprovação e foi cancelado.
Motivo	O motivo do relatório de auditoria do inventário é obrigatório, que pode ser um dos seguintes: ■ Anual. Selecione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória padrão para o ano anterior. ■ Anual - Fecho. Selecione esta opção se estiver a gerar a contagem do inventário de fecho padrão para o ano anterior. ■ Por causa. Selecione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória ad-hoc conforme solicitado pelo administrador de amostras. ■ Por causa - Fecho. Selecione esta opção se o administrador de amostras lhe solicitar para gerar uma contagem do inventário de fecho fora do período do inventário previsto. ■ Especial - Provisório. Selecione esta opção se o administrador de amostras lhe solicitar para gerar um relatório de auditoria do inventário ad-hoc. ■ Semanal - Provisório. Selecione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória para a semana anterior.

Campo	Descrição
	■ Mensal - Provisório. Selecione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória para o mês anterior. ■ Término - Fecho. Selecione esta opção se o representante de vendas tiver sido terminado e uma outra entidade estiver a contar o restante inventário.
Comentários	Comentários adicionais introduzidos sobre o relatório de auditoria do inventário.
Data de comunicação	A data em que o relatório foi gerado.
Data de conclusão	A data em que o relatório recebeu aprovação final.
Anexo	Se este campo estiver exposto na página, pode anexar um ficheiro ao relatório de auditoria do inventário. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo:  Pode anexar um ficheiro ao relatório de auditoria do inventário clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, selecionando o ficheiro que pretende enviar. Depois do ficheiro ser enviado e o registo gravado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro. Só pode anexar um ficheiro a cada registo do relatório de auditoria do inventário. Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos através do campo Anexo e as informações sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 174).
Informações chave do período do inventário	
Período de inventário	O período do inventário a que o relatório de auditoria está associado.
Proprietário	O representante de vendas que executa o relatório de auditoria do inventário e a quem pertencem os relatórios de auditoria.
Criado	O utilizador, a data e a marca de data/hora em que o relatório foi gerado.
Modificado	O utilizador, a data e a marca de data/hora em que o relatório foi aprovado ou rejeitado.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- Relatório de Auditoria de Inventário (consultar [Relatório de auditoria do inventário](#) na página 585)
- [Gerir relatórios de auditoria de inventário \(na página 586\)](#)
- [Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário \(na página 577\)](#)

Transações de Amostras

Utilize as páginas da Transação de amostras para criar, atualizar e controlar as transações de amostras e itens da transação de amostra associados para as amostras.

Uma *transação de amostra* é um registo para uma transferência de amostras, receção, entrega de amostras ou ajustamento do inventário. O Oracle CRM On Demand atribui um identificador exclusivo a cada registo da transação de amostra para controlar os objetivos. Crie uma transação de amostra para que todos os movimentos de amostras e itens promocionais possam ser comunicados no final de um período do inventário e uma contagem de execução dos produtos do inventário possa ser mantida durante um período do inventário. Cada registo de transação de amostra representa uma única transação que pode consistir numa ou mais entradas de artigos (itens da transação). As transações são associadas ao período do inventário apropriado, dependendo da respetiva data de transação. Todas as atividades de entrega de itens promocionais e amostras geram uma transação de desembolso (transação de entrega de amostras). A transferência de e para a sede da empresa e representantes de vendas gera dois registos de transação:

- Um para a *transferência de saída* para a entidade emissora
- Um para a *transferência de entrada* para a entidade que recebe a amostra

Os representantes de vendas ou a sede da empresa podem criar transações de ajustamento para a conta para discrepâncias no inventário devido a perda, furto, devoluções, erro humano ou encontrado. Quando as transações de amostras têm um estado de Enviado, não é possível efetuar alterações nas informações da transação. Se for necessária uma alteração, deverá gerar um novo ajustamento da transação.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade profissional do utilizador não incluir o controlo de informações do inventário de amostras, o separador Transação de amostra poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da transação de amostras

A Página principal da transação de amostra é o ponto de partida para gerir transações de amostra.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da transação de amostra. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para Trabalhar com transações de amostra, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento de amostras.

Criar uma transação de amostra

Pode criar uma nova transação de amostra clicando no botão Novo na secção transações de amostra recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos de transação de amostra (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 620).

Pode criar os seguintes tipos de transações de amostra:

- **Transações enviadas.** Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras \(na página 592\)](#).
- **Transações de ajustamento.** Para obter mais informações, consulte [Ajustar transações de amostras](#) (consultar [Ajustar transações de amostra](#) na página 594).
- **Transações perdidas e encontradas.** Para obter mais informações, consulte [Criar transações de amostras perdidas e encontradas](#) (consultar [Criar transações de amostra perdidas e achadas](#) na página 595).

Não é possível criar os seguintes tipos de transações de amostra porque o Oracle CRM On Demand gera-os automaticamente sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas:

- **Transações de desembolso.** Pode visualizar transações de desembolso. Se for necessário executar alterações a uma transação de desembolso, tem de criar uma nova transação de ajustamento do inventário. Para obter mais informações, consulte [Visualizar transações de desembolso \(na página 596\)](#).
- **Transações recebidas.** Os utilizadores finais têm de confirmar a receção das amostras. Se um representante de vendas receber uma quantidade de amostras diferente da quantidade que lhe foi enviada, tem de ser criada uma transação de ajustamento do inventário para registar a discrepância. Para obter mais informações, consulte [Confirmar a receção do inventário de amostras \(na página 583\)](#).

Trabalhar com Listas de transações de amostras

A secção Lista de transações de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de transações de amostras.

Lista de Transações de Amostras	Filtros
Todas as Transações de Amostras	Todas as transações de amostra para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da transação de amostra.
Transações de Ajuste	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Ajustamento do inventário.
Transações de Desembolso	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Desembolso.
Transações de Discrepância	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que tenham um estado de Processado com discrepâncias.
Transações Perdidas	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Ajustamento do inventário, com um motivo de Perdido.
Transações Recebidas	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Transferência de entrada.
Transações de amostra recentemente modificadas	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data da modificação.
Transações Enviadas	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Transferência de saída.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar transações de amostra recentes

A secção Transações de amostra recentemente modificadas mostra as transações de amostra modificadas mais recentemente. Clique na ligação [Mostrar lista completa](#) para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal da transação de amostra

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da transação de amostra:

- Transações de amostra recentemente criadas
- Transações de amostra recentemente modificadas
- As minhas transações de amostra recentemente criadas
- As minhas transações de amostra recentemente modificadas

Para adicionar secções à Página principal da transação de amostra

- 1 Na Página principal da transação de amostra, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal da transação de amostra, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre transações de amostra:

- [Transações de Amostras \(na página 589\)](#)
- Campos de Transação de Amostras (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 620)
- Gerir Transações de Amostras (consultar [Gerir transações de amostra](#) na página 591)

Gerir transações de amostra

Para procedimentos passo a passo para gestão de transações de amostra, consulte:

- [Criar uma transferência de amostras \(na página 592\)](#)
- [Confirmar a receção total de uma transferência de amostras \(na página 593\)](#)
- [Confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras \(na página 593\)](#)
- [Ajustar transações de amostra \(na página 594\)](#)
- [Criar transações de amostra perdidas e achadas \(na página 595\)](#)
- [Visualizar transações de desembolso \(na página 596\)](#)
- [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 596\)](#)
- [Corrigir discrepâncias de contagens físicas e eletrónicas \(na página 597\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#)
- [Verificar assinaturas eletrónicas \(na página 616\)](#)
- [Monitorizar atividades de amostras \(na página 619\)](#)
- [Configurar a submissão automática de transações de amostra \(na página 2020\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo \(na página 174\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

- [Transações de Amostras \(na página 589\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da transação de amostras \(na página 589\)](#)
- Campos de Transação de Amostras (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 620)
- Campos de Itens de Transações (consultar [Campos do Item da Transação](#) na página 625)

Criar uma transferência de amostras

Uma *transferência de amostras* é uma transação enviada do tipo Transferência de saída. Crie uma transferência de amostras sempre que forem trocadas amostras de produtos dentro da sua empresa. Este procedimento pode ser utilizado por:

- Um administrador de amostras para enviar expedições aos utilizadores finais no campo
- Utilizadores finais para trocar amostras entre si
- Utilizadores finais para enviar amostras à sede da empresa

Depois de executar uma transferência de amostras no Oracle CRM On Demand, o destinatário recebe uma transferência de amostras do tipo Transferência de entrada. Depois de o destinatário confirmar a receção da transação, o Oracle CRM On Demand introduz o novo inventário na contagem do inventário e diminui os itens do inventário dos registos do inventário do remetente.

Antes de começar. Para criar uma transferência de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para criar uma transferência de amostras

- 1 Na página Lista de transações de amostras, clique em Novo.
- 2 Na página Editar transação de amostra, defina o Tipo de transação como Transferência de saída. Transferência de saída indica que está a transferir amostras para outro utilizador.
- 3 Defina o estado como Em curso.
- 4 Introduza o nome da pessoa que irá receber a amostra no campo Transferir para.
- 5 Preencha os restantes campos na página Edição da transação de amostra, conforme necessário (consulte [Campos da transação de amostra \(na página 620\)](#) para obter mais informações) e, em seguida, clique em Gravar.
- 6 Adicione, pelo menos, um artigo do item da transação, conforme descrito em [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 596\)](#).
- 7 Adicionar ou modificar os livros associados com o registo conforme pedido.
- 8 Clique em Submeter.

Se não existirem erros, o estado deste novo registo de transação da transferência de saída é alterado para Em trânsito e o Oracle CRM On Demand cria automaticamente um novo registo de transação do destinatário, em que o tipo de transação é Transferência de entrada e o estado é Em trânsito.

Quaisquer informações do livro associadas à transação da transferência de saída são copiadas para a nova transação do destinatário.

O novo registo de transação recebido herda todos os artigos do item da transação do registo de transação da transferência de saída.

Confirmar a receção total de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand suporta o movimento eletrónico do inventário de amostras. Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras \(na página 592\)](#). As amostras são encaminhadas para um destinatário que tem de confirmar a receção das amostras antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário ativo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a receção total de uma transferência de amostras, conforme descrito no procedimento que se segue, ou a receção parcial de uma transferência de amostras, conforme descrito em [Confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras \(na página 593\)](#).

Ao confirmar a receção de uma transferência de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos, em conformidade.

Antes de começar. Para confirmar a receção de uma transferência de amostras, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para confirmar a receção total de uma transferência de amostras

- 1 Na Página principal de transação de amostra, clique em Transações recebidas na secção Lista de transações de amostras.
- 2 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transação que pretende confirmar.
A transação que abrir tem de ser do tipo Transferência de entrada e ter um estado de Em trânsito.
- 3 Reveja os detalhes da transação e, na secção Itens da transação, introduza os valores nos campos Quantidade recebida para refletir a quantidade dos produtos de amostra recebidos.
O campo Quantidade expedida mostra a quantidade de itens expedidos e é um campo só de leitura.
- 4 Clique em Confirmar.
Se não existir nenhuma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o estado da transação é alterado para Processada e o utilizador confirma a receção total da transferência de amostras.
Se existir uma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o utilizador dispõe da opção para fechar a transação com uma discrepância ou manter a transação aberta com um estado de Parcialmente recebida. Para obter mais informações, consulte [Confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras \(na página 593\)](#).

NOTA: As quantidades de amostras transferidas só aparecem nas contagens de inventários dos utilizadores finais quando estes confirmam a receção das amostras.

Confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand suporta o movimento eletrónico do inventário de amostras. Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras \(na página 592\)](#). As amostras são encaminhadas para um destinatário que, posteriormente, tem de confirmar a receção das amostras, antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário ativo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a receção total de uma transferência de amostras, conforme descrito em Confirmar receção total de uma transferência de amostras (consultar [Confirmar a receção total de uma transferência de amostras](#) na página 593) ou a receção parcial de uma transferência de amostras, conforme descrito no procedimento que se segue.

Ao confirmar a receção de uma transferência de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos, em conformidade.

Antes de começar. Para confirmar a receção de uma transferência de amostras, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras

- 1 Na Página principal de transação de amostra, clique em Transações recebidas na secção Lista de transações de amostras.
- 2 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transação que pretende confirmar.
A transação que abrir tem de ser do tipo Transferência de entrada e ter um estado de Em trânsito.
- 3 Reveja os detalhes da transação e, na secção Itens da transação, introduza os valores nos campos Quantidade recebida para refletir a quantidade dos produtos de amostra recebidos.
Os campos Quantidade expedida mostram a quantidade de itens expedidos e são campos só de leitura.
- 4 Clique em Confirmar.
Se existir uma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, é gerada automaticamente uma transação de discrepância pelo Oracle CRM On Demand com um estado de Processado com discrepância. Se não existir nenhuma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o Oracle CRM On Demand altera o estado da transação para Processada e o utilizador confirma a receção total da transferência de amostras.

NOTA: As quantidades da transferência de amostras só aparecem nas contagens de inventários dos utilizadores finais quando estes confirmam a receção das amostras.

Ajustar transações de amostra

Os representantes de vendas têm de controlar o inventário e certificar-se de que cada amostra é contabilizada durante a reconciliação. A funcionalidade de ajustamento permite que os administradores de amostras e os utilizadores finais ajustem as contagens de inventários de amostras através do ajuste de transações de amostras passadas (transações que já foram processadas). Os motivos comuns de ajustamento de transações de amostras passadas incluem: perda de produtos, roubos de produtos, erros de contagem ou erros de entrada de dados. É possível adicionar produtos ou ajustar quantidades para qualquer tipo de transação de amostra (transferência, perda, roubo, receção, entrega de transação de amostra ou desembolso, etc). Utilize os ajustamentos para reconciliar a quantidade original do registo do administrador de amostras com a quantidade que existe quando o representante de vendas conta o inventário físico.

É possível ajustar qualquer transação de qualquer tipo que tenha um estado de transação de Processado. Após o processamento de uma transação existente, não é possível ajustá-la novamente. Tem de criar um novo registo de ajustamento de inventário. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente \(na página 594\)](#)
- [Criar um novo registo de ajustamento do inventário \(na página 595\)](#)

Antes de começar. Para criar ajustamentos (transações de amostras do tipo Ajustamento da amostra), a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento da amostra.

Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente

É possível ajustar qualquer transação de qualquer tipo que tenha um estado de transação de Processado. Após o processamento de uma transação existente, não é possível ajustá-la novamente. Tem de criar um novo registo de ajustamento, consulte [Criar um novo registo de ajustamento do inventário \(na página 595\)](#).

Antes de começar. Para ajustar registos de ajustamento do inventário existentes, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento da amostra.

Para ajustar um registo de ajustamento do inventário existente

- 1 Na página Lista de transações de amostra, abra uma transação do tipo Ajustamento do inventário com um estado Processada.
- 2 Adicionar ou modificar os livros associados com o registo, conforme pedido.
- 3 Clique em Ajustar.
Este passo cria uma nova transação do tipo Ajustamento do inventário com um estado de Em curso.
Todos os artigos de linha do item de transação são copiados para um novo registo. Quaisquer informações do livro associadas à transação original são copiadas para a nova transação.
- 4 Modifique as informações chave da transação, conforme necessário.
Para obter mais informações sobre os campos nesta secção da página, consulte [Campos da transação de amostra \(na página 620\)](#).
- 5 Modifique os itens da transação, conforme necessário.
Por exemplo, pode modificar a quantidade de um artigo do item da transação existente, adicionar um novo artigo do item da transação ou eliminar um artigo do item da transação. Para obter mais informações sobre os campos nesta secção da página, consulte [Campos do item da transação \(na página 625\)](#).
- 6 Clique em Enviar para enviar o novo registo da transação de ajustamento do inventário.
Se não existirem erros, o estado do novo registo da transação de ajustamento do inventário será alterado para Enviado.

Criar um novo registo de ajustamento do inventário

Para resolver discrepâncias entre contagens físicas do inventário e contagens eletrônicas do inventário, os utilizadores finais e os administradores de amostras devem criar e enviar transações de ajustamento. Os representantes de vendas e os administradores de amostras registam as alterações às respetivas transações de amostras através da criação de novos registos da transação de amostra do tipo Ajustamento do inventário.

Antes de começar. Para criar registos de ajustamento do inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento da amostra.

Para criar um novo registo de ajustamento do inventário

- 1 Na página Lista de transações de amostras, clique em Novo.
- 2 Na página Editar transação de amostra, defina o Tipo de transação como Ajustamento do inventário:
- 3 Introduza um motivo no campo Motivo, por exemplo, Amostras perdidas, Amostras encontradas ou Contagem inicial.
- 4 Preencha os restantes campos na página Editar transação de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Gravar.
Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transação de amostra \(na página 620\)](#).
- 5 Adicione, pelo menos, um artigo do item da transação, conforme descrito em [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 596\)](#).
- 6 Clique em Submeter.

Criar transações de amostra perdidas e achadas

Os representantes de vendas podem registar quaisquer transações de amostra perdidas ou achadas que se apercebam no respetivo inventário através da criação de registos de transações de amostra perdidas e achadas.

Antes de começar. Para criar transações de amostra perdidas e achadas, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento de amostras.

Para criar um novo registo de transações de amostra perdidas e achadas

- 1 Na página Lista de transações de amostras, clique em Novo.
- 2 Na página Editar transação de amostra, defina o Tipo de transação como Ajustamento do inventário:
- 3 Introduza um motivo no campo Motivo, por exemplo: Perdida ou Achada.
- 4 Preencha os restantes campos na página Editar transação de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Gravar.
Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transação de amostra \(na página 620\)](#).
- 5 Adicione pelo menos um artigo do Item da transação.
Para mais informações, consulte [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 596\)](#).
- 6 Clique em Enviar.

Visualizar transações de desembolso

Os utilizadores finais não podem criar transações de desembolso (entregar transações de amostras). O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas.

NOTA: Os utilizadores finais também não podem criar transações recebidas. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente a transferência nas transações sempre que os representantes de vendas devolvem amostras entregues anteriormente ou transferem amostras para a sede da empresa ou outro representante de vendas.

Antes de começar. Para visualizar transações de desembolso, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para visualizar transações de desembolso

- 1 Na Página principal de transação de amostra, clique em Transações de desembolso na secção Lista de transações de amostras.
- 2 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transação de desembolso que pretende visualizar.
- 3 Na página Detalhes da transação de amostra que é apresentada, reveja as Informações chave da transação, as Informações chave do contacto e as Informações dos itens da transação.
Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transação de amostra \(na página 620\)](#).
Os utilizadores finais não podem atualizar nem alterar quaisquer informações nesta página. Se forem necessárias quaisquer modificações ou correções para uma transação de desembolso, terá de ser criada uma nova transação de ajustamento do inventário, consulte [Criar um novo registo de ajustamento do inventário \(na página 595\)](#).

NOTA: Da forma semelhante, também é possível visualizar transações recebidas através da seleção da opção apropriada na Lista de transações de amostras.

Adicionar itens da transação a uma transação de amostra

Utilize a página Editar transação de amostra para adicionar um artigo do item da transação a uma transação de amostra ou atualize os detalhes de um artigo da transação existente numa transação de amostra.

Antes de começar. Para adicionar itens da transação a transações de amostra, a função do utilizador deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para adicionar um item da transação a uma transação de amostra

- 1 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transação que pretende.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, clique em Novo na secção Itens da transação.
- 3 Na página Editar itens da transação, preencha os campos obrigatórios. Clique em Gravar.
Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do item da transação \(na página 625\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos que se seguem para obter informações relacionadas sobre itens da transação:

- [Itens da transação \(na página 624\)](#)
- [Gerir Itens da Transação \(na página 624\)](#)
- Campos de Itens de Transações (consultar [Campos do Item da Transação](#) na página 625)

Corrigir discrepâncias de contagens físicas e eletrónicas

Para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do inventário e contagens eletrónicas do inventário (conforme registado pelo Oracle CRM On Demand quando as amostras foram transferidas), os administradores de amostras e os utilizadores finais devem criar e enviar transações de acerto.

A correção de discrepâncias de contagem física e eletrónica também é um passo importante no [Processo de reconciliação do inventário \(na página 583\)](#).

Antes de começar. Para corrigir as discrepâncias entre as contagens físicas do inventário e as contagens eletrónicas do inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar acerto às amostras.

Os administradores de amostras e os representantes de vendas podem utilizar uma ou mais das seguintes opções para corrigir as discrepâncias entre as contagens físicas do inventário e as contagens eletrónicas do inventário:

- Criação e apresentação de uma transação de ajustamento da amostra com um ou mais artigos. Para obter mais informações, consulte [Criar um novo registo de ajustamento do inventário \(na página 595\)](#).
- Ajustamento dos registos do artigo de transações introduzidas anteriormente que ainda não foram enviadas. Para obter mais informações, consulte [Ajustamento de um registo de ajustamento do inventário existente](#) (consultar [Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente](#) na página 594).

Entregar amostras durante uma chamada de vendas

Durante uma chamada de vendas, os representantes de vendas levam amostras do inventário e entregam-nas a médicos, farmacêuticos, clínicas, hospitais e outros contactos apropriados. O representante de vendas tem de fazer o seguinte:

- Contar cada amostra que foi entregue.
- Verificar se a amostra é adequada ao médico e respetiva especialidade.
- Obter assinaturas autorizadas para concluir a transação.

Requisitos de produtos para ligar produtos a um registo de chamada. Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue, Produtos detalhados ou Pedido de amostras que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada:

- Os produtos não estão bloqueados para o contacto principal na chamada de vendas. Durante uma chamada de vendas, o representante de vendas não pode fornecer quaisquer produtos que estejam bloqueados para o contacto principal na chamada, incluindo quaisquer informações do produto, amostra ou produtos de artigos promocionais bloqueados. Um produto poderá estar bloqueado para um contacto por motivos empresariais, regulatórios ou legais. Por exemplo, uma empresa farmacêutica poderá pretender impedir a divulgação dos

detalhes de um fármaco de teste. Para obter informações sobre como bloquear produtos para contactos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 692\)](#).

NOTA: Se um produto estiver bloqueado para o contacto principal numa chamada de vendas, o representante de vendas não pode associar o produto ao registo de chamada, mesmo se o representante tiver uma atribuição para esse produto. Os produtos que estão bloqueados para o contacto principal numa chamada não estão disponíveis para seleção na lista de produtos que pode ser adicionada à chamada. Se não existir um contacto principal para a chamada, não existem produtos bloqueados.

- Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas.
- Os produtos estão presentes no inventário do representante de vendas no caso das amostras e dos artigos promocionais.
- Os produtos estão ativos na data da chamada atual.

Diretrizes para configurar a chamada de vendas. Considere as diretrizes seguintes ao configurar chamadas de vendas para entrega de amostras ou artigos promocionais, ou para detalhar produtos:

- Certifique-se de que todas as chamadas do participante ou contacto não têm um contacto principal associado.
- Certifique-se de que todas as chamadas do participante, contacto ou conta têm uma morada associada.
- Não altere as informações do contacto principal depois do registo de chamada ser criado e ter uma entrega de amostras associada, artigo promocional, detalhes do produto ou pedido de amostras definido.

Antes de começar. Para entregar amostras, pedir amostras e distribuir artigos promocionais durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para entregar amostras durante uma chamada de vendas

- 1 Na Página principal de contactos, abra o contacto ao qual pretende entregar amostras.
- 2 Na página Detalhes do contacto na secção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para adicionar um novo artigo de linha.
 - Ao clicar em Nova chamada é direcionado para a página Editar chamada, onde deverá introduzir a maior parte das informações manualmente para o registo da nova chamada.
Certifique-se de que especifica Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os itens relacionados seguintes não estarão disponíveis para o utilizador: Amostras entregues, Artigos promocionais, Produtos detalhados.
 - Ao clicar em Chamada automática é direcionado para a página Detalhe da chamada, onde os seguintes dados de campo são preenchidos automaticamente para o registo da nova chamada.
 - O campo Estado tem um valor de Planeado.
 - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
 - O campo Tipo tem um valor de Chamada.
- 3 Na página Editar chamada ou Detalhe da chamada, execute o seguinte procedimento:
 - a Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
 - b Introduza ou atualize as informações.
Para obter mais informações sobre os campos na página Editar chamada e Detalhe da chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#).
- 4 Grave o registo efetuando um dos seguintes procedimentos:
 - Na página Editar chamada, clique em Gravar.

- Na página Detalhe da chamada, clique em Gravar como chamada inteligente privada ou Gravar como chamada inteligente pública.

Para obter mais informações, consulte [Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo \(na página 614\)](#).

5 Em seguida, efetue um dos seguintes procedimentos na página Detalhes da chamada conforme necessário:

- Adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo de chamada principal.

NOTA: Só os produtos que não estão bloqueados para o contacto principal na chamada podem ser adicionados ao registo de chamada principal. Os produtos que estão bloqueados para o contacto principal não estão disponíveis para seleção na lista de produtos.

- Adicione um artigo de linha do convidado ao registo de chamada principal e, em seguida, adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo do convidado.

Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicionar convidados a chamadas \(na página 599\)](#)
- [Adicionar vários contactos a chamadas da conta \(na página 601\)](#)
- [Ligar informações do produto detalhado a chamadas \(na página 602\)](#)
- [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 607\)](#)
- [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 609\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 611\)](#)

6 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre entregas de amostras:

- [Gerir atribuições \(na página 629\)](#)
- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#)
- Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras (consultar [Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida](#) na página 2017)
- Autorizar contactos a receberem amostras (consultar [Autorizar contactos a receberem amostras](#) na página 2019)

Adicionar convidados a chamadas

Um *convidado* é um indivíduo que está presente numa determinada ocasião para uma reunião ou chamada telefónica. Uma chamada da conta tem vários convidados e cada indivíduo a participar numa chamada da conta pode ter itens exclusivos diferentes ou interações específicas que o representante de vendas irá registar. Comunicar num nível de interação individual permite ao representante de vendas registar qual a amostra ou o artigo promocional que foi entregue e quais as informações de produtos detalhados ou de pedidos de amostras que foram registados para cada interação individual.

Uma *chamada do convidado* é uma chamada individual que está associada a uma chamada da conta principal. As chamadas do convidado funcionam como chamadas profissionais, exceto se estiverem ligadas a chamadas da conta. As chamadas do convidado são registos separados com um tipo de chamada de Chamada do convidado.

Definições de perfil de acesso para chamadas do convidado

Para aceder e adicionar convidados a uma chamada principal, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso. A tabela seguinte mostra a definição do nível de acesso para o tipo de registo de informações relacionadas com a Chamada do convidado que permite aceder a chamadas do convidado numa conta principal. Esta definição é obrigatória no perfil de acesso predefinido e no perfil de acesso do proprietário. Quando o nível de acesso é configurado para o tipo de registo de informações relacionadas com a Chamada do convidado, as chamadas do convidado irão comportar-se da mesma forma que outras chamadas (chamadas da conta ou do contacto) dentro da estrutura básica de chamada. No entanto, a permissão de nível superior para chamadas do convidado é restringida à permissão definida na atividade principal. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#) e [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#).

Tipo de registo	Tipo de registo de informações relacionadas	Nível de acesso
Atividade	Chamadas do convidado	Ver

NOTA: As chamadas do convidado são subdependentes da conta e o dependente da Chamada da conta (que é o tipo de Atividade). Como resultado, o acesso a chamadas do convidado tem de ser configurado a partir da secção de informações relacionadas com o tipo de registo Atividade.

O procedimento seguinte descreve como adicionar um convidado a uma chamada.

Para adicionar um convidado a uma chamada

- 1 Vá para a Página principal Contas e selecione a conta que pretende.
Para obter informações sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Nos Detalhes da conta, desloque-se para a secção Chamadas e abra o registo da chamada da conta no qual pretende adicionar um convidado.
- 3 Na página Detalhes da chamada, clique em Nova chamada na secção Convidados.

NOTA: Se a secção Convidados não estiver visível na página Detalhes, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Convidados à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 4 Na página Detalhes do convidado, execute o seguinte procedimento:
 - a Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
 - b Introduza ou atualize as informações conforme necessário. No entanto, tenha em atenção o seguinte:
 - O valor no campo Tipo de chamada, que é só de leitura, é Chamada do convidado por predefinição.
 - As informações da Conta são preenchidas a partir da chamada da conta.
 - As informações da Morada são preenchidas a partir da chamada da conta.
 - Tem de utilizar o campo Contacto principal para selecionar o contacto que está a participar na chamada da conta.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são gravados no modelo Chamada inteligente.

- 5 Clique em Gravar para gravar o registo de convidado.

- 6 Na página Detalhes do convidado, introduza quaisquer informações de produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais para este registo de convidado como mostrado nos tópicos seguintes:

- [Ligar informações do produto detalhado a chamadas \(na página 602\)](#)
- [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 607\)](#)
- [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 609\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 611\)](#)

NOTA: Só os produtos que não estão bloqueados para o contacto principal na chamada podem ser adicionados à página Detalhes do participante. Os produtos que estão bloqueados para o contacto principal não estão disponíveis para seleção na lista de produtos.

- 7 Quando tiver concluído, clique em Anterior para o Detalhe da chamada.
A secção Convidados lista o convidado recentemente adicionado.
- 8 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.
Para obter mais informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Adicionar vários contactos a chamadas da conta

Uma chamada da conta pode conter vários contactos. É possível criar automaticamente uma chamada do participante para cada contacto, utilizando a funcionalidade Gerar chamadas do Oracle CRM On Demand, que permite reduzir o número de teclas digitadas quando criar chamadas. Esta funcionalidade também fornece informações consistentes para as secções de informações relacionadas Contactos e Chamadas do participante da chamada da conta.

Considerações antes de adicionar vários contactos a uma chamada da conta

Antes de adicionar vários contactos a uma chamada da conta, utilizando este procedimento, tenha em consideração o seguinte:

- Os contactos seleccionados estão associados à chamada da conta a menos que o contacto tenha definido o campo Código do motivo bloqueado. Se o contacto tiver definido o Código do motivo bloqueado, o contacto não é adicionado à chamada da conta nem é gerada uma chamada do participante e o Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem indicando que o contacto está bloqueado. Para mais informações sobre como bloquear contactos, consulte [Bloquear contactos \(na página 322\)](#).
- Para cada contacto que não está bloqueado, o Oracle CRM On Demand gera uma chamada do participante quando seleciona Gerar chamadas na página Detalhes da chamada da conta. As chamadas geradas do participante estão visíveis no separador Chamada do participante da página Detalhe da chamada da conta. As chamadas geradas do participante têm os campos Data, Hora, Duração, Conta, Morada, Estado, Assunto preenchidos a partir da chamada da conta principal.
- É possível ver a correlação entre a chamada do participante e a lista de contactos da chamada da conta, tal como se segue:
 - Se o contacto for removido ou eliminado, a chamada do participante também será removida ou eliminada.
 - Se a chamada do participante for removida ou eliminada, o contacto também será removido ou eliminado, desde que a chamada da conta não esteja no estado Assinada, Submetida ou Concluída.
- Se os contactos forem agregados no fluxo de IU da chamada da conta, o Oracle CRM On Demand remove as chamadas do participante do contacto secundário.
- Se tiver fornecido informações detalhadas dos produtos, utilizando a secção de informações relacionadas com Produtos detalhados ou a secção de informações relacionadas com Produtos disponíveis para detalhe na chamada da conta, as chamadas do participante individual são preenchidas com as mesmas informações detalhadas dos produtos quando as chamadas são criadas utilizando Gerar chamadas.

- Se tiver documentado as amostras entregues, os artigos promocionais entregues ou os produtos detalhados de uma chamada, mas se não tiver submetido a chamada, e se um registo de produto bloqueado estiver associado ao contacto, a submissão da chamada continua sem erros. O produto tem de estar bloqueado na primeira vez que a amostra ou o artigo promocional for entregue ou o detalhe do produto for criado de modo a que o produto esteja bloqueado para relatórios de chamadas. Se já tiver introduzido o artigo no Oracle CRM On Demand e bloqueado o produto, o processamento da chamada continua de forma correta. Para mais informações sobre o bloqueio de produtos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 692\)](#).

Antes de começar. A pessoa que efetua este procedimento, normalmente um administrador de empresa ou um representante do serviço no exterior, requer o privilégio Chamadas: Ativar Detalhes de Chamada e o acesso aos registos Chamada da Conta, Chamada do Contacto e Chamada do Participante nos perfis de acesso.

Para adicionar vários contactos a uma chamada da conta

- 1 Vá para a Página Principal Contas e selecione a conta que pretende.
Para obter informações sobre como selecionar registos, consulte [Procurar registos](#).
- 2 Nos Detalhes da conta, desloque-se para a secção Chamadas e abra o registo da chamada da conta no qual pretende adicionar um convidado.
- 3 Na página Detalhe da chamada da conta, clique em Adicionar na secção de informações relacionadas Contactos, e a partir da janela Pesquisar Contactos, selecione os contactos que estão a participar na chamada e, em seguida, clique em OK quando tiver terminado a seleção dos contactos.

NOTA: Se a secção Contactos não estiver visível na página Detalhes da chamada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Contactos à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 4 Em Detalhe da chamada da conta ou em qualquer uma das páginas geradas Detalhe da chamada do participante, introduza todas as informações de produtos detalhados, amostras entregues, pedidos de amostra e artigos promocionais, tal como é mostrado nos seguintes tópicos:
 - [Ligar informações do produto detalhado a chamadas \(na página 602\)](#)
 - [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 607\)](#)
 - [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 609\)](#)
 - [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 611\)](#)
- NOTA:** Só é possível adicionar produtos que não estão bloqueados para o contacto principal da chamada para a página Detalhe do participante. Os produtos que estão bloqueados para o contacto principal não estão disponíveis para seleção na lista de produtos.
- 5 Quando tiver concluído, clique em Anterior para o Detalhe da chamada.
As secção Contactos lista os contactos adicionados recentemente.
- 6 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.
Para obter mais informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Ligar informações do produto detalhado a chamadas

Pode ligar informações do produto detalhado a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações do produto detalhado a uma chamada principal
- Através da adição de convidados à chamada principal e, em seguida, da adição de informações de produtos detalhados para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

Para obter informações sobre como associar informações detalhadas do produto com informações de Mensagens de produtos estruturados (SPM), consulte [Associar objetivos da chamada](#), [Objetivos da chamada seguinte](#) e [Resultados para produtos detalhados numa chamada de vendas](#) (na página 676).

Este procedimento descreve como ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada.

Considerações ao escolher utilizar a secção de informações Produtos disponíveis para detalhe ou a secção de informações relacionadas com Produtos detalhados

Este tópico descreve as considerações ao utilizar a secção Produtos disponíveis para informações detalhadas ou a secção Informações de produtos detalhados para ligar as informações do produto detalhado a chamadas:

■ Secção de informações relacionadas com Produtos disponíveis para detalhe

A opção Produtos disponíveis para detalhe fornece uma lista de produtos que o representante de vendas pode explicar detalhadamente aos clientes. A lista baseia-se nos registos de atribuição do representante de vendas. Os administradores podem personalizar a secção Produtos disponíveis para detalhe para remover a lista de escolha Indicação, adicionar o registo Indicação do produto, adicionais novos campos e utilizar disposições de páginas personalizadas. Além disso, os administradores podem incluir os próprios campos personalizados com outras secções de informações relacionadas do Oracle CRM On Demand. Na versão 24 e em versões anteriores, a lista de escolha Indicação era um campo obrigatório juntamente com o campo Prioridade. Este requisito já não se aplica.

NOTA: Os objetos Plano de mensagens que suportam o Envio de mensagens do produto estruturado não podem ser ligados a Produtos disponíveis para detalhe.

■ Secção de informações relacionadas com Produtos detalhados

Se a empresa pretender documentar os objetivos da chamada, os objetivos da chamada seguinte e os resultados, utilize a secção de informações relacionadas com Produtos detalhados em vez de Produtos disponíveis para detalhe.

A opção Produtos detalhados forneceu historicamente um menu de seleção de todos os produtos do tipo Detalhe onde os representantes de vendas podem escolher que produtos incluir na sessão de detalhe. Fornece um filtro administrativo que permite ao representante de vendas apresentar apenas os produtos atribuídos ao representante de vendas. A secção de informações relacionadas com Produtos detalhados é totalmente personalizável porque os administradores podem adicionar novos campos conforme necessário. Os administradores podem adicionar o tipo de registo Indicação do produto a Produtos detalhados e substituir a lista de escolha Indicação opcional. A opção Produtos detalhados também suporta as informações e os tipos de registo Envio de mensagens do produto estruturado.

Para mais informações sobre a personalização do Oracle CRM On Demand, consulte Personalização da aplicação (consultar [Personalização de aplicação](#) na página 1277).

Acerca de registos de Sincronização de campos de produtos em produtos detalhados, Itens do plano de mensagens, Relações do plano de mensagens e Resposta da mensagem

O campo Produto nos registos de informações relacionadas de Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens e Resposta da mensagem (registos relacionados de PCD) tem de estar associado a um produto disponível do registo principal Produtos detalhados. Quando associa um produto nos registos relacionados de PCD utilizando o seletor de pesquisa, o seletor lista apenas os produtos que estão disponíveis no registo principal Produtos detalhados. No entanto, depois de concluir a associação do campo Produto no registo Produtos detalhados aos registos relacionados de PCD, um utilizador pode alterar de forma subsequente o produto principal no registo Produtos detalhados. Assim, os registos dependentes relacionados de PCD gravados anteriormente que foram impostos com o mesmo produto, tal como no registo Produtos detalhados, estão fora da sincronização. Por este motivo, não atualize o campo Produto num registo Produtos detalhados depois de ter associado o produto aos registos relacionados de PCD.

Acerca de regras de administração de processos para registos de atividade de bloqueio e registos de produtos detalhados de chamadas

Através da administração de processos do Oracle CRM On Demand, o administrador pode criar as seguintes regras de bloqueio de registos:

- Uma regra para bloquear um registo Atividade juntamente com os respetivos registos dependentes
- Uma regra para bloquear o registo Produto detalhado da chamada juntamente com os respetivos registos dependentes

Neste caso, quando submete um registo Atividade da chamada, o Oracle CRM On Demand sincroniza o estado do registo Produto detalhado da chamada e o estado do registo Atividade da chamada. Quando a Atividade da chamada é marcada como Submetida, o Oracle CRM On Demand também marca o registo Produtos detalhados como Submetido. Se a regra de bloqueio de Administração de processos para Atividade, em que o estado está definido como Submetido, bloquear os registos dependentes Atividade, recomenda-se que também utilize uma regra de bloqueio semelhante de Administração de processos para Produto detalhado da chamada quando o respetivo estado estiver definido como Submetido. Para mais informações sobre como configurar as regras de bloqueio de registos para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Consideração Importante para Operações da Secção de Informações Relacionadas de Produtos Detalhados

Devido à natureza exclusiva da funcionalidade Produtos Detalhados, execute sempre operações relacionadas com os produtos detalhados a partir da secção de informações relacionadas Produtos Detalhados numa página Detalhe da Chamada. Pode executar operações de produtos detalhados a partir das seguintes localizações:

- (Recomendado) A secção de informações relacionadas Produtos Detalhados numa página Detalhe da Chamada, que suporta quatro operações: Novo, Editar, Edição Incorporada e Apagar. Todas as quatro operações geram um XML de Fila de Espera de Eventos de Integração (IEQ) que inclui o registo Atividade principal.
- (Não recomendado) A página Detalhes dos Produtos Disponíveis Detalhados, apresentada ao clicar em Nome do Produto na secção de informações relacionadas Produtos Detalhados, suporta três operações: Editar, Edição Incorporada e Apagar. Todas as três operações geram um XML de IEQ que não inclui o registo Atividade principal. Se executar essas operações a partir da página Detalhes dos Produtos Disponíveis Detalhados, as ações do fluxo de trabalho que configurou utilizando estas operações ou outras ações que dependem do XML de IEQ gerado podem não ter o comportamento esperado.

Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, desloque-se para a secção Produtos disponíveis para detalhe ou para a secção Produtos detalhados e proceda de uma das seguintes formas:

NOTA: Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Na secção Produtos disponíveis para detalhe, introduza as informações necessárias nos campos Indicação, Prioridade (opcional) e Questões (opcional).
Só estão visíveis na lista de produtos disponíveis os produtos do tipo de categoria Produtos detalhados que não estejam bloqueados para um contacto principal, que tenham sido atribuídos ao representante de vendas e que estejam ativos na data atual, para associar ao registo de chamada.
Para obter informações sobre os campos, consulte a tabela no fim deste tópico.
- Na secção Produtos detalhados, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página Editar produto detalhado.
Para obter informações sobre os campos, consulte a tabela no fim deste tópico.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver definido a definição Ativar filtragem da seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas, só aparecem os produtos atribuídos aos representante de vendas no Seletor de produtos. Para mais informações, consulte [Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas](#) (consultar [Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas](#) na página 2018).

NOTA: Os campos de Produto detalhado são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

- 2 Grave o registo.
- 3 Repita os passos 1-2 para adicionar mais artigos de linha do produto detalhado ao registo de chamada.
- 4 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Campo	Descrição
Informações chave do produto detalhado	
Categoria do produto	(Só de visualização) A categoria do produto que o administrador da empresa define. Por exemplo, pode ser uma das seguintes: ■ Amostras entregues ■ Item promocional entregue ■ Produtos detalhados
Produto	(Obrigatório) O nome do produto (por exemplo, um dispositivo médico), discutido ou demonstrado ao cliente. Selecione o item utilizando o seletor de pesquisa. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa (na página 1990) e Campos de produto (na página 626). Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue, Produtos detalhados ou Pedido de amostras que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada: ■ Os produtos não estão bloqueados para um contacto principal. ■ Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas e o administrador da empresa definiu a definição Ativar filtragem de seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas. Para mais informações, consulte Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2018). ■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
Priority	Campo opcional para utilização do cliente.
Indicação	A condição a que o produto se destina. Alguns exemplos são: Alergia, Asma, Arritmia, Insuficiência cardíaca, etc. Utilize a lista pendente para seleccionar uma indicação.

Campo	Descrição
	Antes da versão 23, o campo Indicação era um campo obrigatório por predefinição. No entanto, para a versão atual, este campo já não é obrigatório. No entanto, se a empresa tiver personalizado a disposição da página para a categoria de Produto detalhado na Versão 23, o campo de lista de escolha Indicação permanece um campo obrigatório para essas disposições personalizadas. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa tem de desmarcar a caixa de verificação Obrigatório no campo que foi configurado na disposição da página personalizada para os detalhes do produto. Para obter mais informações sobre a configuração de campos, consulte Criar e editar campos (na página 1301) .
Questões	Este campo é um campo opcional para utilização do cliente. Alguns exemplos incluem: Efeitos secundários, Eficácia, Custo vs. Genéricos, Preço, etc. Utilize a lista pendente para selecionar uma questão.
NOTA: Os seguintes campos não estão disponíveis por predefinição. No entanto, o administrador da empresa pode adicioná-los à disposição da página Detalhe do produto. Para obter mais informações, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar Customizar disposições da página estática na página 1348) .	
Produto detalhado	Este valor é definido com o mesmo valor do campo Produto. A alteração deste valor utilizando o seletor de pesquisa altera o campo Produto para o mesmo valor.
Item do plano de mensagens principal	O item do plano de mensagens que foi concebido como mensagem principal do produto detalhado.
Relações do plano de mensagens principal	O registo de relações de itens do plano de mensagens que foi concebido como principal do produto detalhado.
Resposta da mensagem principal	A resposta da mensagem que foi concebida como principal para o produto detalhado.
Tipo	A categoria Produto detalhado. Utilize a lista de escolha para escolher o tipo. Os valores predefinidos para Tipo são Resposta de mensagem, Resultado, Objetivo da chamada e Objetivo da chamada seguinte. No entanto, o administrador da empresa também pode adicionar tipos adicionais, se necessário. Selecionar um tipo pode resultar numa disposição de página diferente da disposição da página predefinida para o tipo de registo Produtos detalhados se o administrador tiver configurado as disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, se selecionar Objetivo da chamada, pode resultar numa disposição da página Objetivo da chamada, caso seja configurado pelo administrador. Para obter mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar Especificar disposições de páginas dinâmicas na página 1398) e consulte também os tópicos sobre as disposições de páginas em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .

Campo	Descrição
Indicação do produto	Uma combinação de um sintoma ou doença e o fármaco ou produto específico que alivia o sintoma ou doença que é normalmente detalhado pelos representantes de vendas farmacêuticos durante uma chamada com um profissional de saúde. Para mais informações, consulte Indicações de produtos (consultar Indicações do Produto na página 681).
Notas de detalhe	Informações adicionais sobre o produto detalhado. Este campo tem um limite de 250 caracteres.

Ligar informações de amostras entregues a chamadas

Pode ligar informações de amostras entregues a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações de amostras entregues a uma chamada principal
- Através da adição de convidados à chamada principal e, em seguida, da adição de informações de amostras entregues para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada.

Antes de começar. Para entregar amostras durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, desloque-se para a secção Amostras disponíveis para entrega ou para a secção Amostras entregues e proceda de uma das seguintes formas:

NOTA: Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Na secção Amostras disponíveis para entrega, introduza as informações necessárias no campo Quantidade.

Só estão visíveis na lista de amostras disponíveis os produtos do tipo de categoria Amostras entregues que não estejam bloqueados para um contacto principal e que tenham sido atribuídos e estejam presentes no inventário do representante de vendas, para associar ao registo de chamada.

- Na secção Amostras entregues, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página de edição Amostras entregues.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver definido a definição Ativar filtragem da seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas, só aparecem os produtos atribuídos aos representante de vendas no Seletor de produtos. Para mais informações, consulte Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar [Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas](#) na página 2018).

NOTA: Os campos de amostras entregues são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente *exceto* para o número (n.º) de Lote.

Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

A tabela seguinte descreve alguns dos campos.

Campo	Descrição
Informações chave da amostra entregue	
Categoria do produto	(Só de visualização) A categoria do produto que o administrador do produto definiu na empresa. Por exemplo, pode ser uma das seguintes: ■ Amostras entregues ■ Item promocional entregue ■ Produtos detalhados
Produto	(Obrigatório) O nome da amostra do produto (por exemplo, um novo fármaco no mercado), entregue ao contacto. Selecione o item utilizando o seletor de pesquisa. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa (na página 1990) e Campos de produto (na página 626). Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue, Produtos detalhados ou Pedido de amostras que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada: ■ Os produtos não estão bloqueados para um contacto principal. ■ Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas e o administrador da empresa definiu a definição Ativar filtragem de seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas. Para mais informações, consulte Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2018). ■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
N.º de lote	O número do lote para o produto de amostras selecionado. NOTA: Este campo só é relevante se utilizar números de lotes para controlar amostras no inventário. Quando adiciona ou atualiza um registo de entrega de amostras, apenas os lotes de amostras com a caixa de verificação Inventário por lote selecionada podem ser introduzidos neste campo. Para obter mais informações, consulte Lotes de amostras (na página 636) e Campos de lote de amostras (consultar Campos de lotes de amostras na página 638).
Quantidade	O número de itens de amostras entregues ao contacto. A quantidade tem de ser um número de 1 a 9998. Uma mensagem de aviso será apresentada se executar um dos seguintes procedimentos: ■ Introduzir um valor que excede o valor no campo Máx. por chamada. ■ Introduzir um valor que excede ou está dentro de 10% da quantidade máxima do produto permitida para entrega para um contacto dentro do período de atribuição.
Máx. Por Chamada	(Só de visualização) A quantidade máxima de produto permitida para entrega numa chamada.
Máx. Por Atribuição	(Só de visualização) A quantidade máxima do produto permitida para entrega dentro do período de atribuição.

Campo	Descrição
Soma calculada da atribuição de quantidade	(Só de visualização) A quantidade total de produto entregue, até ao momento, durante o período de atribuição.

1 Grave o registo.

Desde que todas as condições seguintes sejam verdadeiras quando clicar em Gravar, o Oracle CRM On Demand gera uma transação de Desembolso com um artigo de linha para cada amostra entregue para a chamada e submete a transação de desembolso para atualizar o inventário de amostras. Se a transação de desembolso for efetuada com êxito, o Oracle CRM On Demand altera o estado da chamada para Submetido.

- Todas as amostras existem no inventário de amostras para o período indicado pela data e pela hora da chamada.
- O período em que as amostras são registadas é um período não-reconciliado. É apresentada uma mensagem de erro se for um período reconciliado.
- É especificado um número de lote válido para amostras entregues que são controladas por números de lote.
- O valor da quantidade que introduzir não é maior do que a quantidade máxima permitida para entrega para uma chamada.
- A quantidade máxima que é permitida entregar durante o período de atribuição não é excedido quando introduzir o valor da quantidade.

2 Repita os passos 1-2 para adicionar mais artigos de linha da amostra entregue ao registo de chamada.

3 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Ligar informações de artigos promocionais a chamadas

Pode ligar informações de artigos promocionais a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações de artigos promocionais a uma chamada principal
- Através da adição de convidados a uma chamada principal e, em seguida, da adição de informações de artigos promocionais para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

O procedimento seguinte descreve como ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada.

Antes de começar. Para entregar artigos promocionais durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada

1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, desloque-se para a secção Artigos promocionais disponíveis para entrega ou para a secção Artigos promocionais e proceda de uma das seguintes formas:

NOTA: Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Na secção Artigos promocionais disponíveis para entrega, introduza as informações necessárias no campo Quantidade.
Só estão visíveis na lista de artigos promocionais disponíveis os produtos do tipo de categoria Artigo promocional entregue que não estejam bloqueados para um contacto principal e que tenham sido atribuídos e estejam presentes no inventário do representante de vendas, para associar ao registo de chamada.
- Na secção Artigos promocionais, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página Editar artigos promocionais entregues.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver definido a definição Ativar filtragem da seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas, só aparecem os produtos atribuídos aos representante de vendas no Seletor de produtos. Para mais informações, consulte [Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas \(consultar Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2018\)](#).

Para obter informações sobre os campos de artigo promocional, consulte a tabela de descrições de campos no final deste procedimento.

Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

NOTA: Os campos do Artigo promocional são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

2 Grave o registo.

Desde que todas as condições seguintes sejam verdadeiras quando clicar em Gravar, o Oracle CRM On Demand gera uma transação de desembolso com um artigo de linha para cada artigo promocional de amostras entregue para a chamada e submete a transação de desembolso para atualizar o inventário de amostras. Se a transação de desembolso for efetuada com êxito, o Oracle CRM On Demand altera o estado da chamada para Submetido.

- Todos os artigos promocionais de amostras existem no inventário de amostras para o período indicado pela data e pela hora da chamada.
- O período em que os artigos promocionais de amostras são registados é um período não-reconciliado. É apresentada uma mensagem de erro se for um período reconciliado.
- É especificado um número de lote válido para os artigos promocionais de amostras entregues que são controlados por números de lote.
- O valor da quantidade que introduzir não é maior do que a quantidade máxima permitida para entrega para uma chamada.
- A quantidade máxima que o utilizador tem permissão para entregar durante o período de atribuição não é excedido quando introduzir o valor da quantidade.

3 Repita os passos 1-2 para adicionar mais artigos de linha do artigo promocional ao registo de chamada.

4 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Campo	Descrição
Informações chave dos itens promocionais entregues	
Produto	(Obrigatório) O nome do artigo promocional (por exemplo, uma caneta ou bola de golfe) ou item educativo (por exemplo, uma documentação técnica ou um manual), entregue ao contacto. Selecione o item utilizando o seletor de pesquisa. Para obter informações sobre

Campo	Descrição
	a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa (na página 1990) e Campos de produto (na página 626). Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue, Produtos detalhados ou Pedido de amostras que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada: - Os produtos não estão bloqueados para um contacto principal. - Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas e o administrador da empresa definiu a definição Ativar filtragem de seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas. Para mais informações, consulte Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2018). - Os produtos estão ativos na data da chamada atual. NOTA: Após a Versão 22, o seletor de pesquisa para o campo Produto pesquisa produtos em vez de atribuições como nas versões anteriores.
Categoria do produto	(Só de visualização) A categoria do produto que o administrador da empresa define. Por exemplo, pode ser uma das seguintes: - Amostras entregues - Item promocional entregue - Produtos detalhados
Data da chamada	(Só de visualização) A data da chamada do cliente.
Quantidade	O número de itens promocionais ou educativos entregues ao contacto. A quantidade tem de ser um número de 1 a 9998. Uma mensagem de aviso é apresentada se executar um dos seguintes procedimentos: - Introduzir um valor que excede o valor no campo Máx. por chamada. - Introduzir um valor que excede ou está dentro de 10% da quantidade máxima do produto que o utilizador tem permissão para entrega para um contacto dentro do período de atribuição.
Máx. Por Atribuição	(Só de visualização) A quantidade máxima de artigos promocionais permitida para entrega durante o período de atribuição.
Máx. Por Chamada	(Só de visualização) A quantidade máxima de artigos promocionais permitida para entrega numa chamada.
Soma calculada da atribuição de quantidade	(Só de visualização) A quantidade total de artigos promocionais entregues, até ao momento, durante o período de atribuição.

Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas

Pode ligar informações de pedidos de amostras a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações de pedidos de amostras a uma chamada principal

- Através da adição de convidados a uma chamada principal e, em seguida, da adição de informações de pedidos de amostras para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

NOTA: Também pode utilizar as páginas Encomenda para criar e atualizar os itens da encomenda para produtos. Se personalizar a página Detalhes da encomenda adicionando um novo campo, o novo campo também estará disponível na página Pedido de amostras. Para obter mais informações sobre os itens de encomenda, consulte [Criar um item de encomenda para produtos](#) (consultar [Criar um item da encomenda para produtos](#) na página 688).

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de pedidos de amostras a um registo de chamada.

NOTA: Em versões do Oracle CRM On Demand anteriores à versão 22, era possível inserir um registo de item do pedido de amostra sem utilizar um registo de pedido de amostra principal associado ao utilizar os serviços Internet ou a função de importação. No entanto, a partir da versão 22, quando insere registos de itens do pedido de amostra através da utilização dos serviços Internet ou da função de importação, tem de fornecer o ID do pedido de amostra do pedido de amostra principal para fornecer o contexto do item do pedido de amostra. A partir da interface de utilizador do Oracle CRM On Demand, pode criar um item do pedido de amostra apenas a partir de um pedido de amostra principal no contexto de uma chamada. Além disso, as regras de bloqueio de produtos não são seguidas quando os itens do pedido de amostra são inseridos ou atualizados através da utilização dos serviços Internet ou da função de importação.

NOTA: O processamento de produtos bloqueados não é suportado pelos itens do pedido de amostra quando os fluxos de trabalho são utilizados em Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Acerca de fluxos de trabalho de itens do pedido de amostra e regras de produtos bloqueados](#) (na página 695).

Antes de começar. Para pedir amostras durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para ligar informações de pedidos de amostras a um registo de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do convidado, clique em Novo na secção Pedido de amostras. Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

NOTA: Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página Editar pedido de amostras, introduza as informações necessárias para o pedido de amostras. Para obter informações sobre os campos do pedido de amostras, consulte [Campos do pedido de amostras](#) (na página 653).

- 3 Grave o registo do Pedido de amostras.

- 4 Na página Detalhes do pedido de amostras, vá à secção Itens do pedido de amostras.

NOTA: Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 5 Na secção Item do pedido de amostras:

- a Clique em Novo para adicionar um item do pedido de amostras para cada amostra de produtos pedida.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver definido a definição Ativar filtragem da seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas, só aparecem os produtos atribuídos aos representante de vendas no Seletor de produtos. Para mais informações, consulte [Configurar filtragem da lista de](#)

escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar [Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2018](#)).

- b** Na página Editar item do pedido de amostras, introduza as informações necessárias sobre o item do pedido de amostras.

A tabela no final deste procedimento fornece informações adicionais referentes a alguns campos para um item do pedido de amostras.

- c** Grave o registo do item do pedido de amostras.

- d** Adicione os itens do pedido de amostras adicionais, conforme necessário.

- 6** Repita os passos 1-5 para adicionar mais artigos de linha de pedido de amostras ao registo de chamada.

- 7** Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter mais informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Campo	Descrição
Número do Item da Encomenda	(Obrigatório) Um campo numérico que represente um item da encomenda.
Quantidade	(Obrigatório) O número de amostras pedidas. Este deve ser um número inteiro positivo diferente de zero. Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem de aviso se introduzir uma das opções seguintes: ■ Um valor que excede o valor no campo Quantidade Máxima no registo Atribuição. ■ Um valor que excede ou que está dentro de 10% do campo Quantidade Máxima por Cliente no registo Atribuição.
Produto	(Obrigatório) O nome do produto. Selecione a caixa de verificação junto a cada produto que pretende pedir. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa (na página 1990) e Campos de produto (na página 626). Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue, Produtos detalhados ou Pedido de amostras que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada: ■ Os produtos não estão bloqueados para um contacto principal. ■ Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas e o administrador da empresa definiu a definição Ativar filtragem de seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas. Para mais informações, consulte Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2018). ■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
Ordem	(Obrigatório) Este campo especifica a encomenda principal para o pedido de amostras. Por predefinição, este campo é só de leitura, mas pode ser personalizado como não só de leitura. Para obter informações sobre a personalização, consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Estado	(Obrigatório) O valor predefinido para este campo é Pendente. Quando submete uma encomenda de pedidos de amostras para produtos, o valor neste campo é alterado para Submetido. Os possíveis valores para este campo são: ■ Novo ■ Aberto ■ Reservado ■ Em trânsito ■ Recebido parcialmente ■ Parcialmente expedido ■ Pendente ■ Expedido ■ Faturado ■ Pago ■ Instalado ■ Fechado ■ Cancelado ■ Espera ■ Perigo ■ Real ■ Aprovado ■ Projetado ■ Rejeitado ■ A aguardar aprovação ■ Concluído ■ Submetido ■ - ■ Recolhido ■ Falha de crédito ■ Verificação do evento ■ Falha ■ Em espera ■ Em curso ■ Processado ■ Recebido ■ Assinado ■ Anulado

Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo

O procedimento seguinte descreve como gravar informações de detalhe da chamada como um modelo.

Para gravar as informações de detalhe da chamada como um modelo

- Na página Detalhe da chamada, clique no botão apropriado.
 - **Gravar como chamada inteligente privada.** Restringe o modelo apenas à utilização pessoal.

- **Gravar como chamada inteligente pública.** Adiciona o modelo à lista para utilização de terceiros.

NOTA: Sempre que clica no botão, o registo é gravado como uma chamada inteligente separada. O Oracle CRM On Demand permanece aberto nesta página.

Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário

O procedimento seguinte descreve como enviar informações de detalhe da chamada para controlo do inventário.

NOTA: Se o registo da chamada não contiver uma licença do estado do contacto válida ou um registo da assinatura associado e as verificações da validação para estes condições tiverem sido configuradas pelo administrador na página Preferências Relacionadas com Ciências Vivas, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro e impedirá a submissão da chamada. Para obter informações sobre as preferências relevantes, consulte as informações em [Ativar Validação da Licença do Estado do Contacto e Ativar Validação da Assinatura em Definir Preferências Relacionadas com Ciências Vivas \(na página 2016\)](#).

Acerca de como submeter a chamada do participante e as chamadas da conta

Nas versões do Oracle CRM On Demand antes da Versão 24, se submetesse as informações da chamada do participante, o Oracle CRM On Demand não permitia que o utilizador submetesse informações relacionadas da chamada da conta e a chamada da conta permanecia num estado ambíguo independentemente da chamada da conta conter artigos de inventário e uma assinatura válida. No entanto, na Versão 24, a funcionalidade de submissão da chamada da conta foi melhorada da seguinte forma:

- É possível submeter uma chamada da conta independentemente do estado de qualquer chamada do participante associada.
- Mesmo se uma chamada da conta já estiver marcada como Submetida, clicando em Submeter na página Detalhe da chamada não origina um erro e o Oracle CRM On Demand continua a verificar as chamadas dependentes do participante e submete-as se ainda não tiverem sido submetidas.
- Se uma chamada da conta não estiver marcada como Submetida, clicando em Submeter na página Detalhe da chamada submete essa chamada da conta e todas as chamadas associadas do participante que não estejam no estado Submetida sem gerar um erro.
- Se a chamada da conta e todas as chamadas do participante estiverem marcadas como Submetida, e se clicar em Submeter na página Detalhe da chamada, o Oracle CRM On Demand não gera um erro mas não continua o processamento de chamadas de modo a que não sejam criados registos duplicados.

Para enviar as informações de Detalhe da chamada para controlo do inventário

- Quando todas as informações tiverem sido introduzidas e gravadas na página Detalhes da chamada, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Quando clica em Submeter, é criada uma transação de desembolso registando as amostras ou os artigos promocionais que foram entregues e ocorre o seguinte:

- O estado da chamada da conta é alterado para Submetido.
- O inventário de amostras do representante de vendas é reduzido de acordo com os artigos promocionais e as amostras entregues na chamada.

NOTA: As encomendas de pedidos de amostras não afetam o inventário de amostras.

- As encomendas de pedidos de amostras são submetidas.
- A chamada da conta é fechada.
- O utilizador só pode ver os detalhes da chamada da conta.

Acerca das assinaturas eletrónicas

O Oracle CRM On Demand pode armazenar os dados da assinatura de forma segura, em formato de imagem, para as amostras entregues. As imagens da assinatura são armazenadas no Oracle CRM On Demand através

da utilização de formatos de imagem padrão. A imagem da assinatura é uma série de cadeias ou coordenadas x- e y-, que podem ser armazenadas na base de dados do Oracle CRM On Demand.

Se o seu administrador selecionar a caixa de seleção Permitir Validação da Assinatura na página Preferências Relacionadas com Ciências da Vida, cada atividade de chamada registada para amostras que são entregues durante uma chamada de vendas deve ter uma imagem de assinatura associada. A obtenção de uma assinatura eletrónica para a pessoa (ou empresa) que recebe as amostras é da responsabilidade do representante de vendas que está a entregar as amostras. A assinatura pode ser capturada em papel ou através de uma aplicação externa (como, um dispositivo portátil) e, em seguida, enviada para o Oracle CRM On Demand através da interface de serviços Web a partir de um cliente não interativo, como um iPad ou um dispositivo móvel. O representante de vendas tem de capturar a assinatura quando as amostras são entregues. O representante de vendas não pode submeter o registo da chamada no Oracle CRM On Demand até que um registo de assinatura seja associado à chamada.

Os administradores e utilizadores autorizados podem visualizar as imagens de assinatura associadas a registos de chamadas no Oracle CRM On Demand, mas não podem criar, atualizar ou apagar os registos das assinaturas. Os administradores de amostras têm de verificar regularmente as imagens de assinatura para garantir que as assinaturas recolhidas de cada contacto para diferentes chamadas são consistentes. Para obter mais informações sobre as definições da função de utilizador e do perfil de acesso necessárias para verificar as assinaturas eletrónicas, consulte [Verificar Assinaturas Eletrónicas \(na página 616\)](#).

Verificar assinaturas eletrónicas

Utilize o procedimento seguinte para verificar a assinatura associada a uma atividade de chamada para amostras que são entregues. Este procedimento assume que a sua função de utilizador e perfis de acesso são configurados para lhe permitir visualizar os registos da assinatura anexados a chamadas. A seguinte configuração é necessária para visualizar registos da assinatura:

- O privilégio Ativar Operações de Amostras Básicas deve estar ativado na função de utilizador.
- Nas definições de acesso do tipo de registo na sua função de utilizador devem ser selecionadas as caixas de seleção Tem Acesso e Posso Ler Todos os Registos para o tipo de registo da Assinatura.
- A secção de informações relacionadas com a Assinatura deve estar presente na disposição da página Detalhe da Visita ao Contacto para a sua função de utilizador.
- No seu perfil de acesso predefinido, nas definições das informações relacionadas para o tipo de registo Atividade, o nível de acesso do tipo de registo Assinatura deve ser definido para um valor que lhe permita ler os registos da assinatura.

Geralmente apenas os administradores têm acesso a registos de assinatura. Para mais informações sobre assinaturas, consulte [Acerca de assinaturas eletrónicas](#) (consultar [Acerca das assinaturas eletrónicas](#) na página 615).

NOTA: Se a sua função de utilizador e os perfis de acesso são configurados para lhe permitir visualizar os registos da assinatura anexados a chamadas, pode visualizar o registo da assinatura, mas não pode criar, atualizar ou apagar registos da assinatura ou as imagens da assinatura nesses registos. Além disso, se um ficheiro for anexado a um registo da assinatura, pode visualizar o ficheiro anexado, substituí-lo por um ficheiro diferente ou retirá-lo do registo.

Para verificar amostras de assinaturas

- 1 Na Página principal de contactos, abra o contacto que pretende.
- 2 Na página Detalhe do Contacto, na secção Atividades Concluídas, defina o nível de detalhe no campo Assunto para abrir o registo da atividade de chamadas que pretende.
- 3 Na página Detalhes da Chamada, desloque-se para a secção Assinatura.
A tabela seguinte descreve os campos apresentados na secção Assinatura na aplicação standard.

Campo	Descrição
Campo do Título	Se clicar na ligação Visualizar neste campo, abre o registo da assinatura.
Data da Assinatura	A data da assinatura foi capturada.
Nome Próprio do Contacto	O nome próprio do destinatário das amostras.
Apelido do Contacto	O apelido do destinatário das amostras.
Nome do representante de vendas	O nome do representante de vendas que entregou as amostras.
Apelido do representante de vendas	O apelido do representante de vendas que entregou as amostras.

- 4 Clique na ligação Visualizar para o registo de assinatura que pretende visualizar.

NOTA: Não pode editar os detalhes de um registo de assinatura existente ou criar um novo registo de assinatura.

- 5 Na Página Detalhes da assinatura, também pode efetuar o seguinte:

- Visualizar a imagem da assinatura.
- Clique em Editar para abrir a página Edição de Assinatura e, em seguida, anexe um ficheiro ao registo da assinatura ou visualize ou retire um ficheiro anexado ao registo.

A tabela seguinte fornece informações referentes a alguns dos campos da página Detalhes da Assinatura na aplicação standard.

Campo	Descrição
Texto da Limitação de Responsabilidade	O campo Texto de limitação de responsabilidade apresenta o texto de limitação de responsabilidade que está associado às amostras entregues. Não é possível editar, inserir ou eliminar qualquer parte do texto da limitação de responsabilidade. O texto da limitação de responsabilidade enviado para o Oracle CRM On Demand através da interface de serviços Web a partir de um cliente não interativo, como um iPad ou um dispositivo móvel. Este campo inclui o texto da limitação de responsabilidade completo na língua especificada para a limitação de responsabilidade e apresenta o texto exato visualizado por médicos quando subscrevem a receção de amostras. Para obter mais informações sobre as limitações de responsabilidade de amostras, consulte Limitações de responsabilidade de amostras (na página 639).
Anexo	Se este campo for apresentado na página, pode anexar um ficheiro ao registo da assinatura. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo: 

Campo	Descrição
	Pode anexar um ficheiro ao registo da assinatura clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, selecionando o ficheiro que pretende enviar. Depois do ficheiro ser enviado e o registo gravado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro. Para obter informações sobre como anexar ficheiros a registos utilizando o campo Anexo e as informações sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 174).

Acerca da relação entre transações de amostras e inventário de amostras

A tabela seguinte mostra a relação entre as transações de amostras, os tipos de transação e o impacto no inventário de amostras para o representante de vendas.

NOTA: A Transferência de saída e o Ajustamento de inventário (as amostras perdidas e encontradas) são transações geradas pelo utilizador. O Oracle CRM On Demand gera os tipos de transação de Desembolso e de Transferência de entrada.

Registo de transação de amostras	Descrição	Tipo de transação	Impacto do inventário de amostras
Transação de desembolso	As transações em que o representante de vendas submete e entrega amostras. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas. Para obter mais informações, consulte Visualizar transações de desembolso (na página 596) .	Desembolso	As transações de amostras de tipo Desembolso são subtraídas do inventário de amostras de um representante de vendas.
Transação recebida	As transações em que o representante de vendas recebe amostras. Os utilizadores têm de confirmar a receção das amostras. Para obter mais informações, consulte Confirmar a receção do inventário de amostras (na página 583) .	Transferência de entrada	As transações de amostras de tipo Transferência de entrada são adicionadas ao inventário de amostras de um representante de vendas.
Transação enviada	As transações em que o representante de vendas transfere amostras para outro utilizador ou envia amostras não utilizadas à sede da empresa. Para obter mais informações, consulte Criar	Transferência de saída	As transações de amostras de tipo Transferência de saída são subtraídas do inventário de amostras do representante de vendas.

Registo de transação de amostras	Descrição	Tipo de transação	Impacto do inventário de amostras
	uma transferência de amostras (na página 592).		
Transação de ajustamento	As transações criadas pelo representante de vendas para reconciliar as discrepâncias entre as contagens físicas de amostras e registos no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte Ajustar transações de amostras (consultar Ajustar transações de amostra na página 594).	Ajustamento de inventário	As Transações de amostras de tipo Ajustamento de inventário são adicionadas ou subtraídas do inventário de amostras de um representante de vendas, conforme necessário. Por exemplo: As transações de amostras de tipo Ajustamento de inventário e com um motivo de ajustamento de Encontrado são adicionadas ao inventário de amostras de um representante de vendas. Neste caso, o valor no campo Quantidade para o item da transação é tratado como um número positivo.
Transação perdida	As transações criadas pelo representante de vendas para registar amostras que se perderam. As transações de amostras perdidas são submetidas como ajustamentos. Para obter mais informações, consulte Criar transações de amostras perdidas e encontradas (consultar Criar transações de amostra perdidas e achadas na página 595).	Ajustamento de inventário, com um motivo de Perdido	As transações de amostras de tipo Ajustamento de inventário e com um motivo de ajustamento de Perdido são subtraídas do inventário de amostras de um representante de vendas. Neste caso, o valor no campo Quantidade para o item da transação é tratado como um número negativo.

Monitorizar atividades de amostras

O administrador de amostras é responsável pelo inventário de amostras da empresa e por garantir que o mesmo está em conformidade com as regras e os regulamentos.

Antes de começar. Para monitorizar as atividades da amostra, a função do utilizador tem de ter responsabilidades administrativas e incluir os seguintes privilégios:

- Privilégio Ativar operações de amostras básicas
- Privilégio Ativar ajustamento de amostras

Para monitorizar as atividades da amostra, clique na lista que pretende monitorizar na secção Lista de transações de amostras, na Página principal da transação de amostra. A tabela seguinte descreve o objetivo de cada lista.

Lista de Transações de Amostras	Filtros
Transações de Desembolso	Mostra todas as amostras que foram enviadas e entregues.

Lista de Transações de Amostras	Filtros
	A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todas as amostras que foram entregues.
Transações Enviadas	Mostra todas as amostras que foram enviadas e transferidas. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todas as amostras devolvidas ou as expedições transferidas entre os utilizadores finais.
Transações Recebidas	Mostra todas as amostras que foram enviadas e recebidas. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja as expedições recebidas entre os utilizadores finais.
Transações de Ajuste	Mostra todas as transações de ajustamento que foram enviadas. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todos os tipos de transação de ajustamento que foram enviados pelos utilizadores finais e administradores de amostras, para reconciliar discrepâncias entre as contagens físicas e os registos no Oracle CRM On Demand.
Transações Perdidas	Mostra todas as amostras perdidas que foram enviadas como ajustamentos. A monitorização desta lista permite que o administrador reveja as amostras que foram perdidas.

Para obter informações sobre como visualizar ou criar estas listas, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#) e [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo.

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Campos da transação de amostra

Utilize a página Edição da transação de amostras para adicionar uma transação de amostras ou atualizar detalhes de uma transação de amostras existente que tenha um estado de Em curso. A página Edição da transação de amostras mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar transações de amostras na página [Lista de transações de amostras](#) e na página [Detalhe da transação de amostras](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos da transação de amostras. Dependendo do tipo de transação de amostras que tenha aberto (Transferência de entrada, Transferência de saída, Ajustamento do inventário, Desembolso, Amostras perdidas), todos estes campos poderão não ser aplicáveis.

Campo	Descrição
Informações chave da transação	
Nome	O identificador exclusivo da transação de amostras (este é gerado pelo sistema).
Data	A data da transação de amostras. Quando introduz uma data que se situe num período de inventário ativo: os campos Período de inventário: Data de início e Período de inventário: Data de fim são automaticamente preenchidos. É apresentada uma mensagem de erro se introduzir uma data que não se situe em quaisquer dos períodos do inventário existentes. Pode introduzir uma data futura se o campo Permitir submissão de chamadas futuras & transação de amostra for definido pelo utilizador. Para obter mais informações, consulte Definir preferências relacionadas com ciências vivas (na página 2016). NOTA: Se submeter uma chamada futura para iniciar uma transação, o Oracle CRM On Demand associa o registo de transação de amostra ao período de inventário ativo. A transação de amostra permanece associada ao atual período de inventário ativo, mesmo se fechar o período de inventário antes da data da chamada futura. A transação de amostra não é associada ao período de inventário mais atual. As transações de amostras não pode ser criadas para períodos reconciliados. O Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem de erro se introduzir uma data que se situe num período reconciliado ou inativo.
Tipo	O tipo de transação de amostras pode ser um dos seguintes: ■ Transferência de saída ■ Ajustamento de inventário ■ Amostras perdidas ■ Pedido de amostras ■ Desembolso ■ Transferência de entrada A Transferência de saída, o Ajustamento do inventário, as Amostras perdidas e o Pedido de amostras são transações geradas pelo utilizador; o Desembolso e a Transferência de entrada são transações geradas pelo sistema. NOTA: É fundamental que não personalize ou altere a ordem da lista de escolha Tipo para a Configuração de transações de amostras uma vez que a funcionalidade da lista de escolha em cascata pode ser afetada.
Estado	O estado da transação de amostras pode ser um dos seguintes: ■ Em curso ■ Submetido ■ Processado com discrepâncias ■ Em trânsito ■ Processado ■ Ajustado
Data de Entrega Esperada	A data em que a amostra deve ser entregue.

Campo	Descrição
N.º do Controlo	Um número exclusivo que o utilizador e o cliente podem utilizar para controlar a entrega da amostra.
N.º de Pacotes Enviados	O número de pacotes incluídos na amostra.
Transferir Para	A pessoa para quem uma transação de transferência de saída é registada. Esta pessoa recebe a amostra e tem de confirmar a receção da amostra. Quando criar uma transação de transferência de saída, este é um campo obrigatório.
Transferir de	A pessoa que está a transferir as amostras (ou seja, a pessoa que cria a transação Transferência de saída).
Período de inventário: Data de início	A data de início do período de inventário associado à transação de amostras. Este é um campo só de leitura que só é automaticamente preenchido quando a data que introduzir no campo Data se situa num período de inventário ativo. O período de inventário restringe os produtos e números do lote de amostras que estão disponíveis para seleção quando adicionar artigos do Item da transação. Também garante que para o inventário do período selecionado, só produtos válidos e números do lote de amostras estão disponíveis para seleção.
Período de inventário: Data de fim	A data de fim do período de inventário associado à transação de amostras. Este é um campo só de leitura que só é automaticamente preenchido quando a data que introduzir no campo Data se situa num período de inventário inativo. O período de inventário restringe os produtos e números do lote de amostras que estão disponíveis para seleção quando adicionar artigos do Item da transação. Também garante que para o inventário do período selecionado, só produtos válidos e números do lote de amostras estão disponíveis para seleção.
Motivo do ajustamento	O motivo para criar ou ajustar a transação de amostras. Os códigos de motivo incluem os seguintes: ■ Perdido ■ Encontrado ■ Roubo ■ Erro humano ■ Contagem inicial ■ Pedido
Comentários	O utilizador pode introduzir informações adicionais sobre a transação de amostras neste campo.

Campo	Descrição
Anexo	Se este campo estiver exposto na página, pode anexar um ficheiro ao registo de transação de amostras. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo:  Pode anexar um ficheiro ao registo de transação de amostras clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, selecionando o ficheiro que pretende enviar. Depois do ficheiro ser enviado e o registo gravado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro. Só pode anexar um ficheiro a cada registo de transação de amostras. Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos através do campo Anexo e as informações sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 174).
Informações chave de contactos NOTA: Estas informações só de leitura são preenchidas apenas para transações de desembolso. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam ou desembolsam amostras durante uma chamada de vendas. Para obter mais informações, consulte Entregar amostras durante uma chamada de vendas (na página 597) e Ver transações de desembolso (consultar Visualizar transações de desembolso na página 596).	
Contacto	O nome completo do médico ou do contacto do hospital a quem o desembolso foi efetuado.
Nome Próprio do Contacto	O nome próprio do contacto a quem o desembolso foi efetuado.
Apelido do Contacto	O último nome do contacto a quem o desembolso foi efetuado.
Tipo de contacto	O tipo de contacto.
Conta do contacto	A conta associada a este contacto.
Correio eletrónico do contacto	O endereço de correio eletrónico para este contacto.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre transações de amostras:

- [Transações de Amostras \(na página 589\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da transação de amostras \(na página 589\)](#)
- [Gerir Transações de Amostras \(consultar Gerir transações de amostra na página 591\)](#)

Itens da Transação

Utilize as páginas Item da transação para criar, atualizar e controlar itens da transação para amostras.

Um *item da transação* grava os detalhes da amostra ou itens promocionais associados a uma transação de amostra. Para cada transação de amostra, um ou mais artigos do item da transação têm de existir. Estas informações são utilizadas para calcular uma contagem cumulativa do inventário para o representante de vendas. As transações de amostra são utilizadas no processo de reconciliação para a conta de todas as amostras e itens promocionais que foram atribuídos a um representante de vendas.

Gerir Itens da Transação

Para procedimentos passo a passo para gestão de itens da transação, consulte:

- [Modificar a amostra num item da transação \(na página 624\)](#)
- [Modificar o lote de amostras num item da transação \(na página 625\)](#)
- [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 596\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

- [Itens da transação \(na página 624\)](#)
- Campos de Itens de Transações (consultar [Campos do Item da Transação](#) na página 625)
- [Campos de produto \(na página 626\)](#)

Modificar a amostra num item da transação

Utilize a página Edição do produto para modificar a amostra num item da transação. A página Editar produto mostra o conjunto completo de campos para um produto.

Antes de começar. Para modificar amostras num item da transação, a função do utilizador deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para modificar a amostra num item da transação

- 1 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transação que pretende.
NOTA: O registo da transação que abrir tem de ter um estado de Em curso. As transações com um estado de Enviado não podem ser modificadas.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, vá para o artigo do Item da transação que pretende modificar.
- 3 No campo Amostra do artigo do Item da transação, clique no ícone de pesquisa para selecionar uma amostra diferente para associar ao artigo do Item da transação, se for necessário.

- 4 No campo Amostra do artigo do Item da transação, clique no nome da amostra, clique em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos, conforme necessário.
Para mais informações, consulte Campos do produto (consultar [Campos de produto](#) na página 626).

Modificar o lote de amostras num item da transação

Utilize a página Edição do lote de amostras para modificar o lote de amostras num item da transação. A página Edição do lote de amostras mostra o conjunto completo de campos de um lote de amostras.

Antes de começar. Para modificar lotes de amostras num item da transação, a função do utilizador deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para modificar o lote de amostras num item da transação

- 1 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transação que pretende.
NOTA: O registo da transação que abrir tem de ter um estado de Em curso. As transações com um estado de Enviado não podem ser modificadas.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, vá para o artigo do Item da transação que pretende modificar.
- 3 No campo N.º de lote do artigo do Item da transação, clique no ícone de pesquisa para seleccionar um lote de amostras diferente para associar ao artigo do Item da transação, se for necessário.
NOTA: Só estão disponíveis para seleção os lotes de amostras que estejam a ser controlados por número de lote no inventário (isto é, os lotes de amostras com a caixa de verificação Inventário por lote seleccionada).
- 4 No campo N.º de lote do artigo do Item da transação, clique no nome do lote de amostras, clique em Editar na página Detalhes do lote de amostras e, em seguida, modifique os campos do lote de amostras, conforme necessário (consulte Campos do lote de amostras (consultar [Campos de lotes de amostras](#) na página 638) para obter mais informações).

Campos do Item da Transação

Utilize a página Edição do item da transação para adicionar um item da transação ou atualizar os detalhes de um item da transação existente.

SUGESTÃO: Também pode editar itens da transação na página Detalhes do item da transação. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela que se segue fornece informações sobre alguns dos campos do item da transação.

Campo	Descrição
Número da Linha	Um número exclusivo atribuído manualmente a cada item.
Amostra	O nome do item promocional ou da amostra.
N.º de lote	O número exclusivo ou o nome atribuído à amostra para fins de controlo. Uma amostra pode, ou não, ser controlada por um número de lote. Este campo é opcional. NOTA: Quando adicionar ou atualizar um item da transação, clique no ícone de pesquisa para seleccionar um lote de amostras. Só os lotes de amostras que estão a ser controlados

Campo	Descrição
	por número de lote no inventário (ou seja, lotes de amostras que têm a caixa de verificação Inventário por lote selecionada) estão disponíveis para seleção. Para obter mais informações sobre lotes de amostras, consulte Lotes de amostras (na página 636) e Campos de lotes de amostras (na página 638) .
Quantidade	A quantidade da amostra. Este campo é obrigatório. NOTA: Se o valor da quantidade for menor que a quantidade inicial do inventário de amostras transferido da sede da empresa, utilize o sinal de subtração com o valor numérico. Este campo é importante para registrar ajustamentos, como perda, furto ou erro humano.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos que se seguem para obter informações relacionadas sobre itens da transação:

- [Itens da transação \(na página 624\)](#)
- [Gerir Itens da Transação \(na página 624\)](#)
- [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 596\)](#)

Campos de produto

Utilize a página Editar produto para definir e gerir a lista de produtos da empresa. A página Editar produto mostra o conjunto completo de campos para um produto. Para obter mais informações sobre como configurar produtos da empresa, consulte [Configurar produtos da empresa \(na página 1990\)](#).

SUGESTÃO: Também pode editar produtos na página Detalhe do produto. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do produto.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Nome do Produto	O nome do produto.
Categoria do produto	A categoria do produto, conforme definida pelo administrador do produto na empresa. Por exemplo, pode ser uma das seguintes: ■ Amostras entregues ■ Item promocional entregue NOTA: Não altere os dados iniciais da categoria do produto. Alguns filtros do Oracle CRM On Demand foram criados para Amostras entregues e Item promocional entregue. Pode adicionar novas categorias de produtos, que se baseiam nos requisitos dos clientes.

Campo	Descrição
Solução	O ficheiro de imagens do produto associado a este produto. O ficheiro de imagens é utilizado para descrever o produto durante uma chamada de vendas. NOTA: Este campo está disponível em Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e poderá não estar disponível para a configuração do utilizador. Se necessitar deste campo e não estiver disponível, contacte o administrador da empresa.
N.º da Peça	O número de peça do fabricante associado ao produto. A empresa especifica o número de peça.
Passível de encomenda	Uma caixa de verificação para indicar como a amostra de produto pode ser encomendada: ■ Se estiver selecionada, a amostra de produto pode ser encomendada pelo representante de vendas e pode ser expedida da empresa para o médico, clínica ou hospital. ■ Se não estiver selecionada, a amostra só pode ser obtida quando o representante de vendas fizer uma entrega de amostras.
Tipo	O tipo de produto pode ser um dos seguintes: ■ Produto. Um item físico fabricado pelo cliente. ■ Assistência. Um evento de valor acrescentado que fornece assistência ao cliente - poderá incluir esses itens como tempo de consultoria. ■ Formação. Um evento de valor acrescentado que fornece formação ao cliente - inclui itens como laboratórios, manuais, formação prática, aulas, etc.
Estado	A empresa define o estado do produto. Os valores incluem os seguintes: ■ Disponível. O produto está disponível para transferências de amostras e entregas de amostras. ■ Ativo. Existem transferências e entregas de amostras ativas para este produto. ■ Pendente. O produto não está pronto para ser entregue, mas está em vias de ficar disponível. ■ Pacote. Um grupo de produtos ou serviços foram embalados no mesmo pacote e estão dependentes uns dos outros. ■ Protótipo. O produto não está pronto para disponibilidade geral, mas um exemplo do produto pode ser examinado ou estudado. ■ Terminado. O produto já não está disponível para transferências de amostras e entregas de amostras e não estará disponível no futuro. ■ Fechado. Isto significa o mesmo que Terminado, com a exceção de que o produto estará disponível até que já não exista produto para transferir ou entregar.
Informações adicionais	
Descrição	Uma descrição da amostra de produto.

Atribuições

Utilize as páginas de Atribuição para criar, atualizar e controlar atribuições para uma amostra.

O administrador de amostras de uma empresa farmacêutica define um registo de atribuição. Este registo de atribuição determina o período no qual os produtos de amostra são fornecidos ao representante de vendas para distribuir pelas clínicas, hospitais ou contactos de médicos. Além disso, as informações da atribuição definem o seguinte:

- O número de amostras de um determinado produto que podem ser entregues num determinada hora
- O número máximo de amostras que um representante de vendas pode distribuir num determinado local

Esta funcionalidade permite que o administrador de amostras defina esses parâmetros ao nível do produto e comunique estas informações a todos os representantes de vendas. Utilizando as imputações, pode definir o período de atribuição, atribuir amostras dentro desse período de atribuição, visualizar a lista de amostras disponíveis para cada período de atribuição e definir os parâmetros máximos para distribuir essa amostra durante esse período de atribuição.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de atribuição, o separador Atribuição poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a Página principal da atribuição

A Página principal de atribuição constitui o ponto de partida para gerir atribuições.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de atribuição. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com atribuições, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criar uma Atribuição

O administrador de amostras cria uma nova atribuição clicando no botão Novo na secção Atribuições recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de atribuição \(na página 630\)](#).

Trabalhar com listas de atribuições

A secção Lista de atribuições mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de atribuições.

Lista de Atribuições	Filtros
Todas as Atribuições	Todas as atribuições para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da atribuição.
Atribuições Recentemente Modificadas	Todas as atribuições com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar Atribuições Recentes

A secção Atribuições recentemente modificadas mostra as atribuições modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal de atribuição

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da atribuição.

- Atribuições Recentemente Criadas
- Atribuições Recentemente Modificadas
- As minhas atribuições recentemente criadas
- As minhas atribuições recentemente modificadas
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal da atribuição.)

Para adicionar secções à Página principal da atribuição

- 1 Na Página principal da atribuição, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da atribuição, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- [Atribuições \(na página 628\)](#)
- Campos de Atribuições (consultar [Campos de atribuição](#) na página 630)
- [Gerir atribuições \(na página 629\)](#)

Gerir atribuições

Para procedimentos passo a passo para gestão de atribuições, consulte:

- [Imputar amostras a utilizadores finais \(na página 630\)](#)
- [Modificar a amostra numa imputação \(na página 630\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- [Atribuições \(na página 628\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da atribuição \(na página 628\)](#)
- Campos de Atribuições (consultar [Campos de atribuição](#) na página 630)

Imputar amostras a utilizadores finais

Utilize a página Detalhes da imputação para imputar amostras a um utilizador final.

Para adicionar múltiplos registos de imputação, recomenda-se que o administrador de amostras crie um ficheiro de importação (a corresponder utilizadores finais a imputações de produtos) e, em seguida, carregue os dados para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Para imputar amostras a utilizadores finais, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para imputar amostras a um utilizador final

- 1 Na página Lista de imputações, defina o nível de detalhe do campo Tipo de imputação para abrir o registo da imputação que pretende.
- 2 Na página Detalhes da imputação, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Proprietário e selecione o utilizador final. Clique em Gravar.

Modificar a amostra numa imputação

Utilize a página Editar produto para modificar a amostra numa imputação. A página Editar produto mostra o conjunto completo de campos para um produto.

Antes de começar. Para modificar a amostra numa imputação, a função do utilizador deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para modificar a amostra numa imputação

- 1 Na página Lista de imputações, defina o nível de detalhe do campo Tipo de imputação para abrir o registo da imputação que pretende modificar.
- 2 Na página Detalhes da imputação no campo Amostra, clique no ícone de pesquisa para selecionar uma amostra diferente a associar ao registo de imputação, se necessário.
- 3 Na página Detalhes da imputação no campo Amostra, clique no nome da amostra, clique em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos, conforme necessário (consulte [Campos de produto \(na página 626\)](#) para obter mais informações).

Campos de atribuição

Utilize a página Edição da atribuição para adicionar uma imputação ou atualizar detalhes de uma atribuição existente. A página Edição da atribuição mostra o conjunto completo de campos de uma atribuição.

SUGESTÃO: Também pode editar atribuições na página Lista de atribuições e na página Detalhes da atribuição. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de atribuição.

Campo	Descrição
Tipo de atribuição	O nome da atribuição é definido pelo administrador de amostras. Tem de ser exclusivo. Alguns exemplos incluem: ■ Atribuição de amostra ■ Atribuição de item promocional
Ativo	O estado da atribuição pode ser um dos seguintes: ■ Ativo. Indica que a data de fim do período de atribuição ainda não ocorreu. ■ Inativa. Indica que o período de atribuição terminou e a data de fim foi atingida.
Proprietário	O proprietário do registo da atribuição. Trata-se da pessoa a quem o administrador de amostras atribui a atribuição.
Amostra	A amostra do produto associada a esta atribuição. NOTA: Quando criar um novo registo de atribuição, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.
Quantidade Máxima	A quantidade máxima de produto permitida para entrega numa chamada. NOTA: Quando entrega amostras ou artigos promocionais, será apresentada uma mensagem de aviso se exceder ou estiver próximo do valor Quantidade máxima.
Quantidade da atribuição	A quantidade máxima do produto permitida para entrega dentro do período de atribuição.
Quantidade máxima por cliente	A quantidade máxima do produto permitida para entrega para um contacto dentro do período de atribuição. NOTA: Quando entrega amostras ou artigos promocionais para um contacto, será apresentada uma mensagem de aviso se exceder ou estiver dentro de 10% do valor Quantidade máxima por cliente.
Amostra: Descrição	O campo do texto para descrever o registo da atribuição, por exemplo, a finalidade da atribuição.
Proprietário: nome próprio	O nome próprio do proprietário do registo de atribuição, normalmente o utilizador que cria o registo.
Proprietário: apelido	O apelido do proprietário do registo de atribuição, normalmente o utilizador que cria o registo.
Data de início	A data de início desta atribuição.

Campo	Descrição
Data de fim	A data de fim desta atribuição.
Parar amostragem	Uma caixa de verificação para indicar se a entrega de amostras continua: ☐ Se estiver selecionada, as entregas de amostras já não serão permitidas. ☐ Se não estiver selecionada, as entregas de amostras serão permitidas.
Ordenar por	Este campo permite que os representantes de vendas visualizem as respetivas atribuições numa ordem especificada.
Campos adicionais:	
NOTA: O administrador da empresa tem de configurar os campos seguintes porque não estão disponíveis por predefinição.	
Quantidade remanescente	A quantidade do produto que se mantém disponível para o representante de vendas entregar durante o período de atribuição. O Oracle CRM On Demand inicializa este campo com o valor do campo Quantidade de atribuição.
Quantidade distribuída	A quantidade do produto que foi distribuída pelo representante de vendas a um contacto durante o período de atribuição. O Oracle CRM On Demand inicializa este campo com o valor de zero (0).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- ☐ [Atribuições \(na página 628\)](#)
- ☐ [Trabalhar com a Página principal da atribuição \(na página 628\)](#)
- ☐ [Gerir atribuições \(na página 629\)](#)

Atribuições de contacto de HCP

Utilize as páginas Atribuição de contacto de HCP para especificar a quantidade máxima de um produto ou amostra que o contacto de um profissional de saúde (HCP), (por exemplo, um médico) pode receber de representantes de vendas. Em contrapartida, um registo Atribuição especifica a quantidade máxima de um produto ou amostra que um representante de vendas individual pode entregar ou dar detalhes a um contacto, dentro do período de atribuição. Para obter mais informações sobre atribuições, consulte [Atribuições \(na página 628\)](#).

As atribuições de contacto de HCP são normalmente geridas por um administrador de amostras numa empresa farmacêutica. Pode trabalhar com atribuições de contacto de HCP se a função de utilizador incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas. Para cada contacto, pode criar vários registos de atribuição de contacto de HCP. Para cada registo de atribuição de contacto de HCP, pode especificar o tipo de atribuição, uma data de início e uma de fim para o período de atribuição, e o número de amostras do produto especificado que podem ser entregues ao contacto durante o período de atribuição.

Apesar de poder criar registos de atribuição de contacto de HCP diretamente através das páginas Atribuição de contacto HCP para criar um registo individual, é recomendada a importação dos registos de atribuição de contacto de HCP para o Oracle CRM On Demand, sobretudo quando tem de criar um grande número de registos. Para obter mais informações sobre a importação de atribuições de contacto de HCP, consulte [Campos de atribuição de contacto de HCP: Preparação da importação \(na página 1872\)](#).

Pode visualizar as atribuições de contacto de HCP como um item relacionado só de visualização num registo de contacto, desde que o administrador da empresa tenha configurado isto para a empresa.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de atribuições para contactos de HCP, o separador Atribuição de contacto de HCP poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a página principal Atribuição de contacto de HCP

A página principal Atribuição de contacto de HCP constitui o ponto de partida para gerir atribuições de contacto de HCP.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da página principal Atribuição de contacto de HCP. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com atribuições de contacto de HCP, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criar uma atribuição de contacto de HCP

O administrador de amostras cria uma nova atribuição de contacto de HCP clicando no botão Novo na secção Atribuições de contacto de HCP recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de atribuição de contacto de HCP \(na página 634\)](#).

NOTA: Apesar de poder criar registos de atribuição de contacto de HCP diretamente através das páginas Atribuição de contacto HCP para criar um registo individual, é recomendada a importação dos registos de atribuição de contacto de HCP para o Oracle CRM On Demand, sobretudo quando tem de criar um grande número de registos. Para obter mais informações sobre a importação de atribuições de contacto de HCP, consulte [Campos de atribuição de contacto de HCP: Preparação da importação \(na página 1872\)](#).

Trabalhar com listas de atribuições de contacto de HCP

A secção Listas de atribuições de contacto de HCP mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de atribuições de contacto de HCP.

Lista de atribuições de contacto de HCP	Filtros
Todas as atribuições de contacto de HCP	Todas as atribuições de contacto de HCP para as quais tem visibilidade
Atribuições de contacto de HCP recentemente modificadas	Todas as atribuições de contacto de HCP para as quais tem visibilidade, ordenadas por data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar atribuições de contacto de HCP recentemente modificadas

A secção Atribuições de contacto de HCP recentemente modificadas mostra as atribuições de contacto de HCP modificadas mais recentemente.

Clique em [Mostrar lista completa](#) para expandir a lista.

Adicionar secções à página principal Atribuição de contacto de HCP

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções de relatórios adicionais à página principal Atribuição de contacto de HCP. O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na página principal Atribuição de contacto de HCP.

Para adicionar secções à página principal Atribuição de contacto de HCP

- 1 Na página principal Atribuição de contacto de HCP, clique em [Editar disposição](#).
- 2 Na página Disposição da página principal Atribuição de contacto de HCP, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em [Gravar](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições de contacto de HCP:

- [Atribuições de Contacto de HCP \(na página 632\)](#)
- [Gerir atribuições de contacto de HCP \(na página 634\)](#)
- [Campos de atribuição de contacto de HCP \(na página 634\)](#)

Gerir atribuições de contacto de HCP

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições de contacto de HCP:

- [Atribuições de Contacto de HCP \(na página 632\)](#)
- [Trabalhar com a página principal Atribuição de contacto de HCP \(na página 633\)](#)
- [Campos de atribuição de contacto de HCP \(na página 634\)](#)

Campos de atribuição de contacto de HCP

Utilize a página [Editar atribuição de contacto de HCP](#) para adicionar uma atribuição de contacto de HCP ou atualizar detalhes de uma atribuição existente. A página [Editar atribuição de contacto de HCP](#) mostra o conjunto completo de campos de uma atribuição de contacto de HCP.

SUGESTÃO: Também pode editar atribuições de contacto de HCP na página [Lista de atribuições de contacto de HCP](#) e na página [Detalhes da atribuição de contacto de HCP](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da atribuição de contacto de HCP.

Campo	Descrição
ID da atribuição de contacto de HCP	Um ID único gerado pelo Oracle CRM On Demand para este registo.
Tipo	O tipo de atribuição que pretende criar. Por predefinição, os tipos de atribuição seguintes estão disponíveis para as atribuições de contacto de HCP mas o administrador da empresa pode adicionar ou remover os tipos de atribuição: ■ Atribuição de detalhes ■ Atribuição de amostra ■ Atribuição de pedidos de amostra ■ Atribuição de item promocional Atribuição de detalhes, Atribuição de amostra, Atribuição de pedidos de amostra e Atribuição de itens promocionais são designações criadas pelos utilizadores. Os utilizadores utilizam-nas para filtrar secções de itens relacionados ao gerir amostras. ATENÇÃO: Não pode personalizar ou alterar a ordem da lista de escolha Tipo para a Configuração de campos de atribuição de contacto de HCP porque a funcionalidade da lista de escolha em cascata poderá ser afetada.
Nome do Produto	O nome da amostra do produto a ser atribuído ao contacto de HCP.
Nome do contacto	O nome do contacto de HCP para quem pretende especificar a atribuição.
Quantidade da atribuição	O número total de amostras de um produto especificado que um contacto de HCP pode receber durante o período de atribuição. Ao inicializar o registo de Atribuição de contacto de HCP, defina o valor do campo Quantidade de atribuição para ser igual ao campo Quantidade remanescente. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
Quantidade distribuída	O número de amostras de um produto especificado que já foi entregue ao contacto durante o período de atribuição. Quando a atribuição de contacto de HCP é criada primeiro, o campo Quantidade distribuída deve ser zero. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.

Campo	Descrição
Quantidade remanescente	O número de amostras de um produto especificado que se mantém disponível para entrega ao contacto de HCP especificado durante o período de atribuição. Ao inicializar o registo de Atribuição de contacto de HCP, defina o valor do campo Quantidade remanescente para ser igual ao campo Quantidade de atribuição. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
Data de início	A data de início desta atribuição.
Data de fim	A data de fim desta atribuição.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições de contacto de HCP:

- [Atribuições de Contacto de HCP \(na página 632\)](#)
- [Trabalhar com a página principal Atribuição de contacto de HCP \(na página 633\)](#)
- [Gerir atribuições de contacto de HCP \(na página 634\)](#)

Lotes de amostras

Utilize as páginas Lote de amostras para criar, atualizar e controlar lotes.

Um produto à medida que é fabricado, é-lhe atribuído um número de lote. As empresas utilizam este número de lote para controlar os produtos. O controlo é essencial se um determinado produto tiver de ser repostado ou se um defeito for detetado durante a produção. Saber onde todos os produtos estão localizados é fundamental para muitas empresas. O Oracle CRM On Demand fornece esta opção para controlar as amostras a serem entregues através da utilização de números de lote. O administrador de amostras de uma empresa decide se deve utilizar números de lote.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do lote de amostras, o separador Lote de amostras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal do lote de amostras

A Página principal do lote de amostras é o ponto de partida para gerir lotes de amostras. Esta página apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do lote de amostras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com lotes de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criar um lote de amostras

Pode criar um novo lote de amostras clicando no botão Novo na secção Lotes de amostras recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de lotes de amostras \(na página 638\)](#).

Trabalhar com Listas de lotes de oportunidades

A secção Lista de lotes de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de lotes de amostras.

Lista de Lotes de Amostras	Filtros
Todos os Lotes de Amostras	Todos os lotes de amostras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do lote de amostras. NOTA: Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário são apresentados na lista de Lotes de amostras (consulte Campos de lotes de amostras (na página 638) para obter mais informações).
Lotes de amostras recentemente modificados	Todos os lotes de amostras com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação. NOTA: Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário são apresentados na lista de Lotes de amostras recentemente modificados (consulte Campos de lotes de amostras (na página 638) para obter mais informações).

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar lotes de amostras recentes

A secção Lotes de amostras recentemente modificados mostra os lotes de amostras modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal do lote de amostras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do lote de amostras:

- Lotes de amostras recentemente criados
- Lotes de amostras recentemente modificados
- Os meus lotes de amostras recentemente criados
- Os meus lotes de amostras recentemente modificados
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal do lote de amostras.)

Para adicionar secções à Página principal do lote de amostras

- 1 Na Página principal do lote de amostras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de Página principal do lote de amostras, utilize as setas de direção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- [Lotes de Amostras \(na página 636\)](#)
- [Campos de Lotes de Amostras \(na página 638\)](#)
- [Gerir Lotes de Amostras \(na página 638\)](#)

Gerir lotes de amostras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- [Lotes de Amostras \(na página 636\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do lote de amostras \(na página 636\)](#)
- [Campos de Lotes de Amostras \(na página 638\)](#)

Campos de lotes de amostras

Utilize a página Edição do lote de amostras para adicionar um lote de amostras ou atualizar detalhes de um lote de amostras existente. A página Edição do lote de amostras mostra o conjunto completo de campos de um lote de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar lotes de amostras na página [Lista de lotes de amostras](#) e na página [Detalhes do lote de amostras](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos do lote de amostras.

Campo	Descrição
Número do lote	O número do lote de fabrico especificado para o produto.
Amostra	O nome do produto de amostras. NOTA: Quando criar um novo registo do lote de amostras, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.

Campo	Descrição
Data de início	A data em que o lote de amostras fica disponível.
Data de expiração	A data em que o lote de amostras expira.
Dias Limite	O número de dias para os quais o administrador de amostras determinou a paragem da amostragem, antes da data de validade. Este valor numérico é utilizado no cálculo da data de cut-off.
Data de cutoff (CutOff_Date)	A data calculada em que o lote de amostras deixa de ser válido para entrega. Esta data é calculada pelo Oracle CRM On Demand através da subtração do número de dias limite da data de validade. NOTA: É possível que visualize o nome do campo CutOff_Date em vez de Data de cutoff consoante o que foi configurado pelo administrador da empresa. CutOff_Date é utilizado se necessitar de processar a data na aplicação, por exemplo, no Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. A Data de cutoff é a versão de texto de CutOff_Date.
Estado	Trata-se de um campo só de leitura, que indica se a amostra pode ser despachada. Os valores possíveis são os seguintes: ■ Bom. Indica que a data atual é anterior à data de cut-off ■ Expirado. Indica que a data atual é posterior à data de validade ■ Data abreviada. Indica que a data atual está entre a data de validade e a data de cut-off
Inventário por lote	Uma caixa de verificação que indica se o lote de amostras está a ser controlado com base no número de lote no inventário. O administrador da empresa define este campo. ■ Se estiver selecionado, este lote de amostras será controlado pelo número do lote no inventário. ■ Se não estiver selecionado, este lote de amostras não será controlado pelo número do lote no inventário.
Amostra: N.º da peça	O número do produto de amostras.
Descrição	Uma descrição geral do lote de amostras.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- [Lotes de Amostras \(na página 636\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do lote de amostras \(na página 636\)](#)
- [Gerir Lotes de Amostras \(na página 638\)](#)

Limitações de responsabilidade de amostras

Utilize as páginas Limitação de responsabilidade de amostras para criar, atualizar e controlar limitações de responsabilidade de uma empresa. Quando um representante de vendas captura uma assinatura para uma amostra que foi entregue, a limitação de responsabilidade da empresa é apresentada ao médico para ver.

Uma *limitação de responsabilidade de amostras* é o texto que é apresentado para negar a responsabilidade sobre determinados efeitos adversos e reduzir a responsabilidade sobre a amostra de um produto que é entregue a um médico ou outro profissional de saúde. A redação do texto em cada limitação de responsabilidade é cuidadosamente escrita e aprovada pelos funcionários do departamento jurídico, de marketing e da conformidade da amostra da empresa farmacêutica, ou ambos. No Oracle CRM On Demand, o texto para uma única limitação de responsabilidade de amostras é ativo a qualquer momento para uma empresa.

Oracle CRM On Demand suporta dois tipos de limitações de responsabilidade de amostras:

- **Global.** Uma *limitação de responsabilidade de amostras global* contém um registo de limitação de responsabilidade para cada instância da empresa. Esta limitação de responsabilidade aplica-se a todos os produtos fornecidos como amostras e é apresentada na altura da captura de assinaturas para confirmar a receção das amostras de produtos. Só pode estar ativa uma limitação de responsabilidade de amostras global de cada vez. Esta limitação de responsabilidade de amostras global é o tipo predefinido para Oracle CRM On Demand.
- **Multilíngue.** Uma *limitação de responsabilidade de amostras multilíngue* contém um número ilimitado de registos de textos da limitação de responsabilidade de amostras em várias línguas, que são agrupados pelos países aos quais a limitação de responsabilidade se aplica. Cada registo de limitação de responsabilidade consiste numa secção de cabeçalho, que inclui o código da relação (que representa o nome derivado para a limitação de responsabilidade), o tipo, o estado, a língua e o país para a limitação de responsabilidade, e a secção Limitação de responsabilidade relacionada específica de língua, que contém o texto da limitação de responsabilidade traduzido, requerido pela empresa. Para obter mais informações sobre estes campos e a secção Limitação de responsabilidade relacionada, consulte Campos da limitação de responsabilidade de amostras (consultar [Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#) na página 647). Mais do que um conjunto de limitações de responsabilidade de amostras multilíngues pode estar ativo ao mesmo tempo. Antes de poder utilizar limitações de responsabilidade de amostras multilíngues, o administrador da empresa terá de configurar disposições da página especiais, conforme descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Normalmente, os clientes começam com apenas limitações de responsabilidade globais e, em seguida, personalizam-nas para serem multilíngues, conforme necessário. Apesar de ser possível existirem limitações de responsabilidade globais e multilíngues híbridas, normalmente, os clientes utilizam apenas um tipo ou outro.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da limitação de responsabilidade, o separador Limitação de responsabilidade de amostras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

A Página principal da limitação de responsabilidade de amostras é o ponto de partida para gerir limitações de responsabilidade de amostras. Esta página apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da limitação de responsabilidade de amostras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com limitações de responsabilidade amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criar uma limitação de responsabilidade de amostras

É possível criar uma limitação de responsabilidade de amostras, clicando em Novo na secção Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas. Todas as limitações de responsabilidade de amostras têm um estado de Inativa quando são criadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da limitação de responsabilidade de amostras (consultar [Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#) na página 647).

NOTA: Quando copia uma limitação de responsabilidade de amostras, não copia quaisquer registos da limitação de responsabilidade relacionada dependentes, no entanto, quando elimina uma limitação de responsabilidade de amostras, todas as limitações de responsabilidade, juntamente com quaisquer registos da limitação de responsabilidade relacionada dependentes são eliminadas.

Trabalhar com Listas de limitações de responsabilidade de amostras

A secção Lista de limitações de responsabilidade de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de limitações de responsabilidade de amostras.

Lista de limitações de responsabilidade de amostras	Filtros
Todas as limitações de responsabilidade de amostras	Todas as limitações de responsabilidade de amostras para as quais tem visibilidade, independentemente do tipo de limitação de responsabilidade ou de quem é o proprietário da limitação de responsabilidade de amostras.
Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas	Todas as limitações de responsabilidade de amostras que foram recentemente modificadas, ordenadas pela data de modificação. Clique no código da relação da limitação de responsabilidade de amostras (ou seja, o nome derivado para a limitação de responsabilidade) para abrir a página de detalhes Limitação de responsabilidade de amostras principal.

NOTA: O administrador da empresa pode configurar listas personalizadas adicionais, por exemplo, para apresentar limitações de responsabilidade multilíngues. Para obter mais informações sobre como configurar listas personalizadas e disposições da página, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar limitações de responsabilidade de amostras recentes

A secção Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas mostra as limitações de responsabilidade de amostras modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras:

- Limitações de responsabilidade de amostras recentemente criadas
- Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas

- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal da limitação de responsabilidade de amostras.)

Para adicionar secções à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

- 1 Na Página principal da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da limitação de responsabilidade de amostras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre limitações de responsabilidade de amostras:

- [Limitações de responsabilidade de amostras \(na página 639\)](#)
- [Gerir limitações de responsabilidade de amostras \(na página 642\)](#)
- [Campos de limitação de responsabilidade de amostras \(na página 647\)](#)
- [Campos da limitação de responsabilidade relacionada \(na página 649\)](#)

Gerir limitações de responsabilidade de amostras

Para procedimentos passo a passo para a gestão de limitações de responsabilidade de amostras, consulte o seguinte:

- [Criar limitações de responsabilidade de amostras globais \(na página 642\)](#)
- [Criar limitações de responsabilidade de amostras multilíngues \(na página 643\)](#)
- [Marcar uma limitação de responsabilidade relacionada como a predefinida \(na página 644\)](#)
- [Ativar uma limitação de responsabilidade de amostras \(na página 644\)](#)
- [Converter limitações de responsabilidade globais em limitações de responsabilidade multilíngues \(na página 646\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

- [Limitações de responsabilidade de amostras \(na página 639\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras \(na página 640\)](#)
- [Campos de limitação de responsabilidade de amostras \(na página 647\)](#)
- [Campos da limitação de responsabilidade relacionada \(na página 649\)](#)

Criar limitações de responsabilidade de amostras globais

Uma limitação de responsabilidade de amostras global contém a instância do texto da limitação de responsabilidade de amostras a utilizar para a empresa e está disponível por predefinição.

Antes de começar. Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras global, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras global

- 1 Na Página principal Limitação de responsabilidade de amostras, clique em Novo na secção Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas.
 - 2 Preencha os campos na secção Informações chave de limitação de responsabilidade.
Para obter mais informações sobre os campos da Limitação de responsabilidade de amostras, consulte Campos da limitação de responsabilidade de amostras (consultar [Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#) na página 647).
- Nota:** Se o campo Tipo estiver disponível no registo de Limitação de responsabilidade, certifique-se de que seja definido como Global.
- 3 Grave o registo de Limitação de responsabilidade de amostras.
Oracle CRM On Demand cria um novo registo de limitação de responsabilidade de amostras com um estado definido como Inativo.

Criar limitações de responsabilidade de amostras multilíngues

Uma limitação de responsabilidade de amostras multilíngue consiste numa secção de cabeçalho principal, que inclui informações, como o código da relação (o nome derivado para a limitação de responsabilidade), a língua e o país para a limitação de responsabilidade de amostras. Também inclui vários registos da limitação de responsabilidade relacionada. Cada registo contém o texto da limitação de responsabilidade numa das línguas, que podem ser aplicadas à limitação de responsabilidade.

Antes de começar. Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras multilíngue, a função de utilizador inclui o privilégio Operações de amostras básicas e o administrador da empresa tem de configurar as disposições da página para as limitações de responsabilidade de amostras multilíngues.

Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras multilíngue

- 1 Na Página principal Limitação de responsabilidade de amostras, clique em Novo na lista Limitações de responsabilidade de amostras multilíngues recentemente modificadas.
- 2 Preencha os campos na secção Informações chave de limitação de responsabilidade.
Nota: Se o campo Tipo estiver disponível no registo de Limitação de responsabilidade, defina o campo como Multilíngue.
Para obter informações sobre os campos da Limitação de responsabilidade de amostras, consulte Campos da limitação de responsabilidade de amostras (consultar [Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#) na página 647).
- 3 Grave o registo de limitação de responsabilidade de amostras.
Oracle CRM On Demand cria um novo registo de limitação de responsabilidade de amostras com um estado definido como Inativo.
- 4 Conclua a secção Limitação de responsabilidade relacionada que contém o texto da limitação de responsabilidade traduzido para a limitação de responsabilidade de amostras:
 - a Na secção Limitação de responsabilidade relacionada da página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Novo.
 - b Preencha os campos na secção Limitação de responsabilidade relacionada.
Para obter informações sobre os campos da Limitação de responsabilidade relacionada, consulte Campos da limitação de responsabilidade de amostras (consultar [Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#) na página 647).

- c Grave o registo de limitação de responsabilidade relacionada.
- d Crie registos adicionais de limitação de responsabilidade relacionada para a limitação de responsabilidade de amostras, conforme necessário.

Marcar uma limitação de responsabilidade relacionada como a predefinida

Para limitações de responsabilidade de amostras multilíngues, tem de selecionar um registo de limitação de responsabilidade relacionada como o predefinido. Apenas uma limitação de responsabilidade relacionada pode ser marcada como a predefinida.

Antes de começar. Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras multilíngue, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para marcar uma limitação de responsabilidade relacionada como a predefinida

- Na página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras, utilize o seletor de pesquisa no campo Língua para selecionar a língua predefinida.
As línguas disponíveis são derivadas das línguas que estão especificadas nos registos dependentes da Limitação de responsabilidade relacionada

Ativar uma limitação de responsabilidade de amostras

É automaticamente atribuído um estado de Inativo a todos os registos de limitação de responsabilidade de amostras quando os mesmos são criados. Quando a totalidade do texto num registo de limitação de responsabilidade de amostras é definido e aprovado pelos departamentos apropriados na empresa do utilizador, é possível ativar o registo de limitação de responsabilidade de amostras.

Restrições aplicadas a limitações de responsabilidade de amostras

Aplicam-se as seguintes restrições às limitações de responsabilidade de amostras:

- Qualquer nova limitação de responsabilidade que crie, clicando em Novo ou Copiar permanece inativa até ser ativada quando clicar no botão Ativar.
- Após a ativação de uma limitação de responsabilidade de amostras, torna-se só de leitura. Só é possível copiar a limitação de responsabilidade ativa, utilizando a ligação Copiar para a limitação de responsabilidade listada na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras. Se estiver configurado um processo de negócio para as limitações de responsabilidade de amostras, receberá uma mensagem de erro se clicar nas ligações Editar e Eliminar. Se uma limitação de responsabilidade estiver inativa, as ligações Editar e Eliminar na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras estão ativas. A ativação de uma nova limitação de responsabilidade apresenta a limitação de responsabilidade ativa duplicada como expirada, porque a duplicada fica desatualizada.
- Não é possível atualizar o estado de uma limitação de responsabilidade manualmente. Se tentar atualizar o estado manualmente, receberá uma mensagem de erro.
- Os representantes de vendas, médicos e outros profissionais de saúde podem visualizar a limitação de responsabilidade de amostras atualmente ativa durante o processo de captura de assinaturas.

Restrições aplicadas a limitações de responsabilidade de amostras globais

Aplicam-se as seguintes restrições:

- Só pode estar ativa uma limitação de responsabilidade de amostras ao mesmo tempo.
- O campo Texto da limitação de responsabilidade referente à limitação de responsabilidade tem de conter conteúdo. Se o campo estiver vazio, receberá uma mensagem de erro quando tentar ativar a limitação de responsabilidade.

Restrições aplicadas a limitações de responsabilidade de amostras multilíngues

Aplicam-se as seguintes restrições:

- A limitação de responsabilidade de amostras tem de conter, pelo menos, um registo de limitação de responsabilidade relacionada dependente e um registo de limitação de responsabilidade relacionada predefinido válido, antes de ativar a limitação de responsabilidade.
- Mais do que um conjunto de limitações de responsabilidade multilíngues pode estar ativo ao mesmo tempo. O número de limitações de responsabilidade multilíngues, que podem estar ativas, não é limitado. No entanto, apenas uma única limitação de responsabilidade multilíngue pode estar ativa para cada país.
- Se tentar ativar uma nova limitação de responsabilidade de amostras que seja predefinida como global, Oracle CRM On Demand emitirá um aviso a indicar que está a tentar substituir uma ou mais limitações de responsabilidade de amostras multilíngues por uma única limitação de responsabilidade de amostras global. Se continuar a ativar esta limitação de responsabilidade de amostras, Oracle CRM On Demand expirará todas as limitações de responsabilidade ativas.
- Para limitações de responsabilidade inativas, se o registo de limitação de responsabilidade relacionada predefinida for eliminado, será necessário escolher uma nova limitação de responsabilidade relacionada predefinida. Caso contrário, receberá uma mensagem de erro a pedir-lhe para selecionar uma língua predefinida antes de ativar a limitação de responsabilidade.
- Se o administrador da empresa configurar um processo de negócio para as limitações de responsabilidade de amostras, serão aplicadas as seguintes restrições:
 - Para uma limitação de responsabilidade de amostras ativa ou expirada, a secção de informações relacionadas torna-se só de leitura. A tentativa de editar, eliminar ou criar uma limitação de responsabilidade relacionada gera um erro em Oracle CRM On Demand.
 - Não é possível efetuar alterações ou eliminar uma limitação de responsabilidade de amostras expirada ou atualmente ativa ou as respetivas limitações de responsabilidade relacionadas. No entanto, é possível editar todos estes registos se não tiver sido configurado um processo de negócio para as limitações de responsabilidade de amostras.

Para obter mais informações sobre como configurar um processo de negócio para as limitações de responsabilidade de amostras, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Antes de começar. Para ativar limitações de responsabilidade amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para ativar um registo de limitação de responsabilidade de amostras

- 1 Na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras, clique no código da relação do registo de limitação de responsabilidade de amostras, que pretende ativar. Tem de selecionar um registo de limitação de responsabilidade de amostras com um estado de Inativo.
- 2 Na página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Ativar para ativar o registo de limitação de responsabilidade de amostras.

A ativação da limitação de responsabilidade de amostras efetua o seguinte procedimento:

- Define a data de início para a limitação de responsabilidade de amostras recentemente ativada e a data de fim para a limitação de responsabilidade de amostras anteriormente ativa (se existisse um)
- Define o estado da limitação de responsabilidade de amostras anteriormente ativa como Expirado e altera o código da relação em conformidade.
- Para limitações de responsabilidade de amostras multilíngues, ativa todos os registos da limitação de responsabilidade relacionada que estão listados nas secções Limitações de responsabilidade relacionadas

Converter limitações de responsabilidade globais em limitações de responsabilidade multilíngues

Se a empresa estiver a utilizar limitações de responsabilidade de amostras globais e decidir utilizar limitações de responsabilidade de amostras multilíngues, conclua o seguinte procedimento.

SUGESTÃO: Antes de começar a conversão, certifique-se de que o texto da limitação de responsabilidade global foi traduzido para as línguas que são necessárias para a empresa, utilizando um serviço de tradução externo e que o texto da limitação de responsabilidade traduzido está disponível para ser introduzido como texto da limitação de responsabilidade relacionada.

NOTA: Este procedimento aplica-se apenas a limitações de responsabilidade globais inativas. Para limitações de responsabilidade globais com qualquer outro estado, a configuração do processo de negócio impede que os registos da limitação de responsabilidade sejam editados.

Antes de começar. Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras multilíngue, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas, o administrador da empresa tem de configurar as disposições da página para as limitações de responsabilidade de amostras multilíngues e as limitações de responsabilidade têm de estar inativas. Todo o texto da limitação de responsabilidade tem de ser traduzido para as línguas necessárias da limitação de responsabilidade de amostras, normalmente por um serviço de tradução externo.

Para converter uma limitação de responsabilidade global numa limitação de responsabilidade multilíngue

- 1 A partir da lista de Limitações de responsabilidade de amostras globais recentemente modificadas, clique numa limitação de responsabilidade global ativa, que pretenda converter, e tome nota do texto da limitação de responsabilidade para referência.
- 2 Copie a limitação de responsabilidade de amostras global.
A nova limitação de responsabilidade que é copiada está inativa por predefinição.
- 3 Para converter o registo de limitação de responsabilidade global copiado num registo de limitação de responsabilidade multilíngue, selecione Multilíngue no campo Tipo e, em seguida, selecione o país a partir do Seletor de países.

NOTA: O administrador da empresa tem de tornar este campo acessível, porque, por predefinição, não está disponível.

- 4 Grave o registo de Limitação de responsabilidade de amostras.
Oracle CRM On Demand cria um novo registo de limitação de responsabilidade de amostras com um estado definido como Inativo.
- 5 Conclua a secção Limitação de responsabilidade relacionada que contém o texto da limitação de responsabilidade traduzido para a Limitação de responsabilidade de amostras:
 - a Na secção Limitação de responsabilidade relacionada da página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Novo.
 - b Preencha os campos na secção Limitação de responsabilidade relacionada.
Para obter mais informações sobre os campos da Limitação de responsabilidade relacionada, consulte campos da Limitação de responsabilidade de amostras.
 - c Grave o registo de Limitação de responsabilidade relacionada.
 - d Crie registos adicionais de Limitação de responsabilidade relacionada para a Limitação de responsabilidade de amostras, conforme necessário.
- 6 No registo de Limitação de responsabilidade de amostras principal, selecione a língua predefinida a partir do Seletor de línguas e grave o registo.
- 7 Converta limitações de responsabilidade globais adicionais em limitações de responsabilidade multilíngues, conforme necessário.

Campos de limitação de responsabilidade de amostras

Utilize a página Edição da limitação de responsabilidade de amostras para criar uma limitação de responsabilidade de amostras ou atualizar os detalhes de uma limitação de responsabilidade de amostras existente. A página Edição da limitação de responsabilidade de amostras mostra o conjunto completo de campos para uma limitação de responsabilidade de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar limitações de responsabilidade de amostras na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras e na página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da limitação de responsabilidade de amostras.

Campo	Descrição
Informações chave de limitação de responsabilidade	
Texto da Limitação de Responsabilidade	(Apenas o tipo de limitação de responsabilidade global.) O texto da limitação de responsabilidade que pretende inserir para uma limitação de responsabilidade global. Este campo tem um limite máximo de 1000 caracteres.
Código da relação	Um valor calculado que identifique uma limitação de responsabilidade de amostras. Este campo é preenchido automaticamente da seguinte forma: ■ Para limitações de responsabilidade globais, Oracle CRM On Demand define o valor através de uma concatenação dos campos Estado e Criado (<Estado>_<Criado>), por exemplo, Active_7/5/2012 01:36:09. ■ Para limitações de responsabilidade multilíngues, Oracle CRM On Demand define o valor através de uma concatenação dos campos País, Estado, Criado e Língua (<País>_<Estado>_<Criado>_<Língua>), por exemplo, USA_Active_7/5/2012 01:36:09_English_American.
Tipo	Indica o tipo de limitação de responsabilidade. O tipo pode ser um dos seguintes: ■ Global. A limitação de responsabilidade contém um registo do texto da limitação de responsabilidade que se aplica globalmente à empresa. As limitações de responsabilidade globais são o tipo predefinido. ■ Multilíngue. A limitação de responsabilidade contém registos do texto da limitação de responsabilidade multilíngue que podem ser utilizados globalmente na empresa. NOTA: Por predefinição, este campo não está disponível. Para limitações de responsabilidade de amostras multilíngues, o administrador da empresa altera o valor predefinido para Multilíngue, utilizando a configuração do campo, mas normalmente não torna este campo acessível aos utilizadores. Para obter mais informações sobre como configurar este campo e as disposições da página Limitação de responsabilidade de amostras, consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.

Campo	Descrição
Estado	O estado do texto da limitação de responsabilidade, que pode ser um dos seguintes valores: ■ Inativa. Todos os registos de limitação de responsabilidade de amostras têm um estado Inativo quando são criados. ■ Ativo. Quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é ativado, o respetivo estado é alterado para Ativo. Para limitações de responsabilidade de amostras globais, apenas uma limitação de responsabilidade pode estar ativa em qualquer altura. Para limitações de responsabilidade multilíngues, apenas uma limitação de responsabilidade pode estar ativa por país em qualquer altura ■ Expirado. Quando um novo registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado e ativado, o estado do registo de limitação de responsabilidade de amostras anterior é alterado para Expirado. NOTA: Este campo só é atualizado quando clicar no botão Ativar numa limitação de responsabilidade de amostras. Não é possível atualizar este campo manualmente na interface de utilizador ou através dos serviços Internet.
Data de início	A data de ativação da limitação de responsabilidade. Este campo fica em branco quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado. Depois de o registo de limitação de responsabilidade de amostras ser ativado, o Oracle CRM On Demand preenche este campo com a data atual.
País	(Apenas o tipo de limitação de responsabilidade multilíngue.) O país que é utilizado para agrupar um conjunto de textos da limitação de responsabilidade legais e únicos, que foram traduzidos para uma ou mais línguas. Os registos dependentes do texto da limitação de responsabilidade estão contidos na secção Texto da limitação de responsabilidade de uma página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras multilíngue. Este campo é necessário para ativar limitações de responsabilidade multilíngues.
Língua	(Apenas o tipo de limitação de responsabilidade multilíngue.) A língua predefinida para uma limitação de responsabilidade multilíngue, por exemplo, inglês-americano. Utilize o seletor de pesquisa para selecionar a língua predefinida. As línguas disponíveis dependem das línguas nos registos da Limitação de responsabilidade relacionada.
Data de fim	A data de validade da limitação de responsabilidade. Este campo fica em branco quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado. Quando Oracle CRM On Demand altera o estado de um registo de limitação de responsabilidade para Expirado, preenche este campo com a data.
Descrição	
Comentários	Comentários gerais associados à limitação de responsabilidade. Só pode adicionar comentários a limitações de responsabilidade de amostras inativas.
Informações de Registo	

Campo	Descrição
Criado	O utilizador que criou o registo de Limitação de responsabilidade de amostras, juntamente com a data e a marca de hora da criação.
Modificado	O utilizador que modificou o registo de Limitação de responsabilidade de amostras, juntamente com a data e a marca de hora da modificação.

NOTA: Para obter informações sobre os registos dependentes da limitação de responsabilidade relacionada, consulte [Campos da limitação de responsabilidade relacionada \(na página 649\)](#).

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre limitações de responsabilidade de amostras:

- [Limitações de responsabilidade de amostras \(na página 639\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras \(na página 640\)](#)
- [Gerir limitações de responsabilidade de amostras \(na página 642\)](#)
- [Campos da limitação de responsabilidade relacionada \(na página 649\)](#)

Campos da limitação de responsabilidade relacionada

Utilize a página Edição da limitação de responsabilidade relacionada para criar uma limitação de responsabilidade relacionada ou atualizar os detalhes de uma limitação de responsabilidade relacionada existente. A página Edição da limitação de responsabilidade relacionada mostra o conjunto completo de campos para uma limitação de responsabilidade relacionada. As limitações de responsabilidade relacionadas são registos dependentes de uma limitação de responsabilidade de amostras.

NOTA: as limitações de responsabilidade relacionadas só se aplicam às limitações de responsabilidade multilíngues.

A secção Limitações de responsabilidade relacionadas numa limitação de responsabilidade de amostras multilíngue contém o conjunto de limitações de responsabilidade relacionadas para um determinado país. Quaisquer alterações que efetue na limitação de responsabilidade relacionada atualizam o valor referente ao campo Modificado no registo de limitação de responsabilidade de amostras principal. Se for configurado um processo de negócio para uma limitação de responsabilidade de amostras, poderá criar uma nova limitação de responsabilidade relacionada ou poderá editar uma existente até à ativação do registo principal. Nesta altura, todas as limitações de responsabilidade, incluindo as respetivas limitações de responsabilidade relacionadas, tornam-se só de leitura.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da limitação de responsabilidade relacionada.

Campo	Descrição
Informações chave de limitação de responsabilidade	

Campo	Descrição
Texto da Limitação de Responsabilidade	O texto da limitação de responsabilidade que pretende inserir, na língua apropriada. NOTA: os clientes de Oracle CRM On Demand têm de traduzir os textos da limitação de responsabilidade para as línguas que necessitam. Oracle CRM On Demand não traduz este texto. Este campo tem um limite máximo de 1000 caracteres. É um campo obrigatório.
Língua	A língua para o texto da limitação de responsabilidade, por exemplo, espanhol. Selecione a língua através do Seletor de línguas. Este campo tem de ter um valor exclusivo para cada limitação de responsabilidade relacionada, ou seja, limitações de responsabilidade relacionadas diferentes têm de conter definições de língua diferentes. A adição de um valor duplicado neste campo resulta numa mensagem de erro. Este campo é obrigatório.
Língua Predefinida	A língua predefinida para uma limitação de responsabilidade multilíngue, por exemplo, inglês-americano. A seleção da língua predefinida para uma limitação de responsabilidade relacionada define a língua predefinida para a limitação de responsabilidade de amostras.
Informações de Registo	
Criado	O utilizador que criou o registo de Limitação de responsabilidade relacionada, juntamente com a data e a marca de hora da criação.
Modificado	O utilizador que modificou o registo de Limitação de responsabilidade relacionada, juntamente com a data e a marca de hora da modificação.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre limitações de responsabilidade de amostras:

- [Limitações de responsabilidade de amostras \(na página 639\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras \(na página 640\)](#)
- [Gerir limitações de responsabilidade de amostras \(na página 642\)](#)
- [Campos de limitação de responsabilidade de amostras \(na página 647\)](#)

Pedidos de amostras

Utilize as páginas Pedido de amostras para criar, atualizar e gerir pedidos para amostras de produtos durante uma chamada de vendas, por exemplo, quando um representante de vendas farmacêutico entrega amostras de produtos a um médico.

Um *pedido de amostras* é um mecanismo para os representantes de vendas efetuarem encomendas de amostras de produtos em nome dos médicos ou outros prestadores de assistência médica. Um pedido de amostras inclui um ou mais itens do pedido de amostras, com cada item do pedido de amostras a representar uma amostra de produtos pedida.

A administração de processos de Oracle CRM On Demand suporta pedidos de amostras, porque um pedido de amostras faz parte de uma atividade da chamada, que necessita de uma assinatura e inclui pedidos de amostras no bloqueio de atividades da chamada. Os pedidos de amostras têm as suas próprias regras de forma a permitirem o bloqueio dos itens do pedido de amostras. Para obter mais informações sobre a administração de

processos, consulte [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1584\)](#). Para obter recomendações sobre como configurar as regras de bloqueio do pedido de amostras, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Requisitos do pedido de amostras

Os pedidos de amostras têm de cumprir os seguintes requisitos, caso contrário não podem ser submetidos após a criação:

- Um pedido de amostras tem de ter um contacto com uma morada válida.
- Um pedido de amostras tem de ter, pelo menos, um artigo de linha do pedido de amostras a mostrar um número positivo.
- A administração de processos para pedidos de amostras tem de ser configurada conforme descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*, para que o bloqueio de registos ocorra.

Restrições do pedido de amostras

Os pedidos de amostras têm as seguintes restrições:

- Apenas um pedido de amostras é permitido para uma chamada, ou seja, uma conta, um contacto ou uma chamada do convidado.
- Após a definição de um pedido de amostras como Assinado, o único campo que pode editar é o campo Estado.
- Se pretende bloquear um registo de pedido de amostras, o administrador tem de configurar uma regra de administração de processos ao nível do campo que bloqueie os campos de itens de pedido de amostras exceto o campo Estado. O campo Estado pode alterar de Assinado para Nulo, ou de Assinado para Aprovado para Em espera para Despachado. Pode controlar estas alterações no estado pedindo ao administrador para configurar um processo para extrair essas alterações no estado para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações sobre como configurar o bloqueio de processos, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Acerca da ligação de informações de pedidos de amostras a chamadas

Antes da Versão 22 do Oracle CRM On Demand, era possível inserir um registo de item do pedido de amostra sem um registo de pedido de amostra principal associado através da utilização dos serviços Internet ou da função Importar. No entanto, na versão 22 ou posterior, quando insere registos de itens do pedido de amostra através da utilização dos serviços Internet ou da função de importação, tem de fornecer o ID do pedido de amostra para fornecer o contexto do item do pedido de amostra. A partir da interface de utilizador do Oracle CRM On Demand, pode criar um item do pedido de amostra apenas a partir de um pedido de amostra principal no contexto de uma chamada. Além disso, as regras de bloqueio de produtos não são seguidas quando os itens do pedido de amostra são inseridos ou atualizados através da utilização dos serviços Internet ou da função de importação.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade profissional do utilizador não incluir o controlo de informações do Pedido de amostras, o separador Pedido de amostras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal Pedidos de amostras

A Página principal Pedidos de amostras é o ponto de partida para gerir registos de pedidos de amostras.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Pedidos de amostras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com pedidos de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criar um pedido de amostras

Pode criar um novo pedido de amostras clicando no botão Novo na secção Pedidos de amostras recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos do pedido de amostras \(na página 653\)](#).

Trabalhar com Listas de pedidos de amostras

A secção Listas de pedidos de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pedidos de amostras.

Lista de pedidos de amostras	Filtros
Todos os pedidos de amostras	Todos os pedidos de amostras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do pedido de amostras.
Pedidos de amostras recentemente modificados	Todos os pedidos de amostras que foram recentemente modificados, ordenados pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar pedidos de amostras recentes

A secção Pedidos de amostras recentemente modificados mostra os pedidos de amostras que foram mais recentemente visualizados.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal Pedidos de amostras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Pedidos de amostras:

- Pedidos de amostras recentemente criados
- Pedidos de amostras recentemente modificados
- Os meus pedidos de amostras recentemente criados
- Os meus pedidos de amostras recentemente modificados
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal Pedidos de amostras.)

Para adicionar secções à Página principal Pedidos de amostras

- 1 Na Página principal Pedidos de amostras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Pedido de amostras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre pedidos de amostras:

- [Pedidos de Amostras \(na página 650\)](#)
- [Campos do pedido de amostras \(na página 653\)](#)
- [Gerir Pedidos de Amostras \(na página 653\)](#)
- [Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras \(na página 655\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 611\)](#)

Gerir pedidos de amostras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos do pedido de amostras

Utilize a página Editar pedido de amostras para adicionar um pedido de amostras ou atualizar os detalhes de um pedido de amostras existente. A página Editar pedido de amostras mostra o conjunto completo de campos de um pedido de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar pedidos de amostras na página [Lista de pedidos de amostras](#) e na página [Detalhes do pedido de amostras](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos do pedido de amostras.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido de amostras	
Número da encomenda	Um número exclusivo que está atribuído a cada encomenda do pedido de amostras. Oracle CRM On Demand gera este número.
Tipo	A categoria Pedido de amostra. O valor predefinido para Tipo de um registo de pedido de amostra é Pedido de amostra. É possível escolher os seguintes valores utilizando a lista de escolha: Pedido de amostra e encomenda. NOTA: O administrador da empresa tem de configurar este campo editável para que esteja disponível na disposição da página porque não está disponível na disposição da página por predefinição.

Campo	Descrição
Conta	A conta que está associada à encomenda do pedido de amostras. Este campo é preenchido automaticamente. Para obter mais informações, consulte Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras (na página 655)
Contacto	(Obrigatório) O contacto que está associado à encomenda do pedido de amostras. Este campo é automaticamente preenchido se o pedido de amostras for criado a partir de uma chamada. Para obter mais informações, consulte Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras (na página 655) Este campo tem de ser preenchido para criar uma encomenda do pedido de amostras. Para obter mais informações, consulte Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas (na página 611) .
Encomenda criada	A data em que a encomenda do pedido de amostras foi criada.
Morada para Expedição	(Obrigatório) A morada para a qual a encomenda do pedido de amostras será expedida. Tem de seleccionar um contacto ou uma conta antes de poder seleccionar uma morada. A morada pode ser uma morada não partilhada ou uma morada partilhada que foi validada. Este campo é automaticamente preenchido se o pedido de amostras for criado a partir de uma chamada. Para obter mais informações, consulte Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras (na página 655) Este campo tem de ser preenchido para criar uma encomenda do pedido de amostras. Para obter mais informações, consulte Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas (na página 611) .
Estado	O valor predefinido para este campo é Pendente. Quando submete uma encomenda de pedidos de amostras para produtos, o valor neste campo é alterado para Submetido. Os possíveis valores para este campo são: ■ Em espera ■ Reservado ■ Criado ■ Introduzido ■ Falha ■ Em curso ■ Pendente ■ Processado ■ Recebido ■ Rejeitado ■ Expedido ■ Assinado ■ Submetido ■ Anulado
Informações adicionais	
Proprietário	A pessoa que criou este registo da encomenda do pedido de amostras. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou

Campo	Descrição
	ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .
Criado	A data e a hora em que o registo do pedido de amostras foi criado.
Modificado	A data e a hora em que o registo do pedido de amostras foi modificado pela última vez.
Secção disponível	
Descrição	(Opcional) Uma descrição da encomenda.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre pedidos de amostras:

- [Pedidos de Amostras \(na página 650\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Pedidos de amostras \(na página 651\)](#)
- [Gerir Pedidos de Amostras \(na página 653\)](#)
- [Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras \(na página 655\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 611\)](#)

Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras

Oracle CRM On Demand preenche os campos Conta, Contacto e Morada para expedição automaticamente, quando criar o pedido de amostras a partir de uma chamada da conta ou de uma chamada do contacto.

NOTA: Nos casos que se seguem, pode utilizar o ícone de pesquisa para substituir o valor que Oracle CRM On Demand selecionar.

Se criar um pedido de amostras a partir de uma chamada da conta, Oracle CRM On Demand preencherá os campos que se seguem da seguinte maneira:

- **Conta.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com o nome da conta a partir da chamada da conta principal.
- **Contacto.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com o nome do contacto a partir da chamada da conta principal.
Se o contacto estiver em falta a partir da chamada da conta principal, Oracle CRM On Demand preencherá este campo com o contacto principal da conta. Se não existir um contacto principal para a conta, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro se tentar gravar o registo.
- **Morada para expedição.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com a morada principal do contacto a partir da chamada da conta principal.
Se a morada principal do contacto estiver em falta a partir da chamada da conta principal, Oracle CRM On Demand preencherá este campo com a morada para expedição da conta. Se a morada para expedição da conta estiver em falta, Oracle CRM On Demand deixará este campo vazio. No entanto, se tentar gravar o registo, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro.

Se criar um pedido de amostras a partir de uma chamada do contacto ou de uma chamada do convidado, Oracle CRM On Demand preencherá os campos que se seguem da seguinte maneira:

- **Conta.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com o nome da conta a partir da chamada do contacto ou da chamada do convidado principal.

Se a conta estiver em falta a partir da chamada do contacto ou da chamada do convidado principal, Oracle CRM On Demand preencherá este campo com a conta principal do contacto. Se o contacto não tiver uma conta principal, Oracle CRM On Demand deixará o campo da conta vazio.

- **Contacto.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com o nome do contacto a partir da chamada do contacto ou da chamada do convidado principal.
- **Morada para expedição.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com a morada principal do contacto a partir da chamada do contacto ou da chamada do convidado principal.

Se a morada principal do contacto estiver em falta a partir da chamada do contacto ou da chamada do convidado principal, Oracle CRM On Demand preencherá este campo com a morada para expedição da conta. Se a morada para expedição da conta estiver em falta, Oracle CRM On Demand deixará este campo vazio. No entanto, se tentar gravar o registo, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro.

Personalized Content Delivery

Este tópico apresenta as funcionalidades de Personalized Content Delivery (PCD) disponíveis com Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Acerca do Personalized Content Delivery

O Personalized Content Delivery (PCD) é a solução de marketing segmentado da Oracle para apresentações eletrónicas detalhadas. O PCD permite que as organizações de vendas e de marketing possam gerir conteúdos digitais, criar planos de mensagens e distribuir estes planos de mensagens aos representantes de vendas. As organizações de vendas podem fornecer apresentações personalizadas aos clientes enquanto apuram automaticamente as métricas de resposta dos clientes para serem transmitidas à organização de marketing para uma análise de marketing segmentado. O PCD é necessária para apresentações e apuramento da métrica de resposta ao cliente.

Cenário para utilizar o PCD

O PCD do Oracle CRM On Demand permite aos utilizadores:

- Gerir conteúdo digital
- Gerir planos de mensagens
- Armazenar respostas de clientes a planos de mensagens

Os utilizadores pretendidos da solução PCD do Oracle CRM On Demand são gestores de produtos, gestores de operações de vendas e outros que desenvolvem material para utilização de uma força de vendas.

O cenário seguinte fornece uma descrição geral de como a funcionalidade do PCD deve ser utilizada:

1 Gerir conteúdo digital

O conteúdo digital (ficheiros gráficos) são em primeiro lugar anexados a um registo da solução. Apesar do PCD suportar uma grande variedade de formatos gráficos, o formato mais comum é um ficheiro SWF, que permite apresentações multimédia interativas. Uma imagem miniatura correspondente (normalmente um ficheiro PNG, GIF ou JPG) também seria anexado ao mesmo registo da solução para fornecer uma representação gráfica compacta do ficheiro multimédia maior. O registo de solução inclui campos de metadados sobre o ficheiro anexado, tais como data de expiração e se recebeu aprovação de marketing e jurídica.

Para configurar registos de soluções, consulte [Soluções \(na página 433\)](#).

2 Gerir planos de mensagens

Depois de anexar ficheiros gráficos a registos de Soluções, os utilizadores criam planos de mensagens, que consistem numa coleção de ficheiros multimédia organizados para comunicar uma mensagem de vendas. Os utilizadores especificam uma sequência de itens do plano de mensagens que constituem um plano de mensagens. Cada item do plano de mensagens corresponde a um registo da Solução e respetivo conteúdo digital associado e também inclui ficheiros multimédia relacionados que um apresentador pode utilizar para

entrar em mais detalhes num determinado tópico. Enquanto um registo da Solução consiste num ficheiro multimédia digital que pode ser utilizado para vários planos de mensagens, um item do plano de mensagens representa uma instância exclusiva de um determinado ficheiro multimédia da Solução, com metadados específicos para a utilização de um ficheiro multimédia de um plano de mensagens específico.

Para configurar um plano de mensagens e respetivos registos associados, consulte [Planos de mensagens \(na página 657\)](#), [Itens do plano de mensagens \(na página 664\)](#) e [Relações do item do plano de mensagens \(na página 670\)](#).

3 Armazenar resposta de clientes a planos de mensagens

Os planos de mensagens são fornecidos com uma aplicação externa ao Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand recebe o feedback do público a partir da aplicação externa e armazena esta informação. Esse feedback é armazenado durante períodos discretos na entrega do plano de mensagens e também pode ser associado a respostas predefinidas.

Para configurar respostas a mensagens, consulte [Ajustar respostas a mensagens \(na página 229\)](#).

Planos de mensagens

Utilize as páginas do Plano de mensagens para criar, atualizar e controlar planos de mensagens.

Um *plano de mensagens* é uma apresentação fornecida através da utilização de um computador pessoal ou de um computador Tablet. Os utilizadores das vendas utilizam um plano de mensagens para descrever produtos e controlar o feedback dos clientes. As páginas do plano de mensagens capturam vários atributos de um plano de mensagens, como o produto abrangido, a data de expiração do plano de mensagens e outros parâmetros.

Os gestores de marcas, os gestores de produtos e os gestores de operações de vendas criam planos de mensagens. Os planos de mensagens consistem numa sequência específica de conteúdo, para os utilizadores das vendas fornecerem apresentações que cumpram as diretrizes jurídicas e de marketing da empresa.

Um plano de mensagens poderá conter um número de itens de plano de mensagens numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos. Ou, um plano de mensagens poderá ser um diapositivo que comunica com uma mensagem específica. Quando cria uma atividade, o representante de vendas pode rever os planos de mensagens recomendados para a atividade, como por exemplo, uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso, para ver se existem recomendações. As recomendações do plano de mensagens baseiam-se nas correspondências de segmentos e associações de objetivos entre o plano de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso. Para obter mais informações, consulte [Rever planos de mensagens recomendados para atividades \(na página 660\)](#).

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir a administração das informações do plano de mensagens, o separador do plano de mensagens poderá ser excluído da configuração. A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas do plano de mensagens.

Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens

A Página principal do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos do plano de mensagens. Esta página contém várias secções e apresenta informações consideradas relevantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um plano de mensagens

Pode criar um novo plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Planos de mensagens recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos do plano de mensagens \(na página 661\)](#).

Trabalhar com listas de planos de mensagens

A secção Listas de planos de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos de mensagens.

Lista de Planos de Mensagens	Filtros
Todos os Planos de Mensagens	Todos os planos de mensagens para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do plano de mensagens.
Planos de mensagens recentemente modificados	Todos os planos de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar planos de mensagens recentes

A secção Planos de mensagens recentemente modificados mostra os planos de mensagens modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do plano de mensagens.

- Planos de mensagens recentemente criados
- Planos de mensagens recentemente modificados
- Os meus planos de mensagens recentemente criados
- Planos de mensagens recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do plano de mensagens.)

Para adicionar secções à Página principal do plano de mensagens

- 1 Na Página principal do plano de mensagens, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do plano de mensagens, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Gerir planos de mensagens

Para procedimentos passo a passo para gestão de planos de mensagens, consulte:

- [Adicionar livros a um plano de mensagens \(na página 659\)](#)
- [Adicionar itens do plano de mensagens \(na página 659\)](#)
- [Rever planos de mensagens recomendados para atividades \(na página 660\)](#)
- [Criar respostas de mensagens a partir de um plano de mensagens \(na página 660\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: A funcionalidade de planos de mensagens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de mensagens:

- [Planos de Mensagens \(na página 657\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens \(na página 657\)](#)
- [Campos do plano de mensagens \(na página 661\)](#)

NOTA: A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas do Plano de mensagens.

Adicionar livros a um plano de mensagens

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros a um plano de mensagens. Quando adiciona um livro a um plano de mensagens, pode assim modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o livro é exposto como um item relacionado na página Detalhes do plano de mensagens. Para mais informações sobre como expor itens relacionados, consulte Personalizar disposições do item relacionado (consultar [Personalizar disposições de itens relacionados](#) na página 1343).

Para adicionar um livro a um plano de mensagens

- 1 Na página Lista de planos de mensagens, abra o plano de mensagens que pretende.
- 2 Na página Detalhes do plano de mensagens, clique em Adicionar na secção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro ao qual pretende adicionar o plano de mensagens e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre livros, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#).

Adicionar itens do plano de mensagens

Pode adicionar um item do plano de mensagens a um plano de mensagens. Um item do plano de mensagens contém informações sobre os itens que constituem um plano de mensagens. Para mais informações sobre os itens do plano de mensagens, consulte [Itens do plano de mensagens \(na página 664\)](#).

NOTA: Se não visualizar a secção do item relacionado Relações de itens do plano de mensagens na página Detalhes do contacto, adicione esta secção do item relacionado, conforme descrito em Personalizar disposições do item relacionado (consultar [Personalizar disposições de itens relacionados](#) na página 1343) ou contacte o administrador da empresa.

Para adicionar um item do plano de mensagens a um plano de mensagens

- 1 Na página Detalhes do plano de mensagens, desloque-se para a secção Item do plano de mensagens e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos, conforme descrito em Campos do item do plano de mensagens (consultar [Campos de item do plano de mensagens](#) na página 667). Em seguida, grave o registo.

Rever planos de mensagens recomendados para atividades

Durante a criação da atividade, o representante de vendas pode gravar informações sobre a conta, o contacto ou o produto associado à conta. O representante de vendas também pode rever os planos de mensagens recomendados para a atividade (chamada de vendas, tarefa ou compromisso), se existirem quaisquer recomendações. As recomendações do plano de mensagens baseiam-se em correspondências de segmentos e associações de objetivos entre o plano de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso da seguinte forma:

- Se o segmento principal ou secundário de um plano de mensagens corresponder ao segmento especificado para o contacto, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de Mensagens Disponíveis na página Detalhes da Chamada é preenchido com uma estrela dourada completa.
- Se o objetivo principal ou secundário de um plano de mensagens corresponder ao objetivo especificado para a atividade, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de mensagens disponíveis na página Detalhes da chamada é preenchido com uma meia estrela dourada.
- Se não existirem correspondências de segmentos ou objetivos entre o plano de mensagens e o contacto ou a atividade, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de Mensagens Disponíveis, na página Detalhes da Chamada é preenchido com uma estrela branca vazia.

Para obter mais informações sobre chamadas de vendas, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#) e [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#). Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Calendário e atividades \(na página 199\)](#).

Utilize o procedimento seguinte para rever os planos de mensagens recomendados nas atividades.

Para rever planos de mensagens recomendados para atividades

- 1 Selecione a atividade para a visita.
Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte Localizar registos. (consultar [Localizar registos](#) na página 80)
- 2 Na página Detalhes (Detalhes da chamada, da tarefa ou do compromisso) para a atividade, desloque-se para a secção Chamadas e abra a chamada de vendas que pretende rever.
- 3 Na página Detalhes da chamada, desloque-se para a secção Planos de mensagens disponíveis e reveja a lista de planos de mensagens da seguinte forma:
 - Uma estrela dourada completa no campo Recomendação indica uma correspondência de segmentos entre o plano de mensagens e o contacto.
 - Uma meia estrela dourada no campo Recomendação indica uma correspondência de objetivos entre o plano de mensagens e a atividade.
 - Uma estrela branca vazia no campo Recomendação indica que não existe correspondência (segmento ou objetivos) entre o plano de mensagens e a atividade.
- 4 Clique na ligação do nome do plano de mensagens para abrir e rever o plano de mensagens.

Criar respostas de mensagens a partir de um plano de mensagens

É possível adicionar uma resposta da mensagem a um plano de mensagens. Uma *resposta à mensagem* constitui os comentários recebidos do público durante a apresentação de um plano de mensagens, durante um determinado período. Para mais informações sobre respostas de mensagens, consulte [Ajustar respostas de mensagens \(consultar Ajustar respostas a mensagens na página 229\)](#).

NOTA: Crie uma resposta da mensagem apenas a partir de um plano de mensagens ou de um item do plano de mensagens se tiver atribuído um novo objetivo às disposições de páginas destes registos utilizando disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados (ou seja, o resultado é o novo objetivo da resposta da mensagem, o plano de chamadas é o novo objetivo do plano de mensagens e assim sucessivamente). Com as mensagens de produtos estruturados, os representantes de vendas farmacêuticos podem escolher a partir de um conjunto de respostas padrão, tais como, *Pediu mais informações*, *Reação positiva* e assim sucessivamente. Para mais informações sobre como são atribuídos novos objetivos a estes tipos de registo, consulte [Mensagens de produtos estruturados](#) (consultar [Mensagens do Produto Estruturado](#) na página 674).

Antes de começar. A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir Personalized Content Delivery para trabalhar com as páginas Resposta da mensagem e o administrador da empresa tem de adicionar a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens à página Detalhe do plano de mensagens.

Para criar uma Resposta da mensagem a partir de um Plano de mensagens

- 1 Se não visualizar a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens na página Detalhe do plano de mensagens, adicione esta secção de informações relacionadas, tal como está descrito em [Personalizar disposições de itens relacionados](#) (na página 1343), ou contacte o administrador da empresa.
- 2 A partir da página Detalhe do plano de mensagens, desloque-se para a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens e clique em Nova.
- 3 Preencha os campos tal como está descrito em Ajustar respostas de mensagens (consultar [Ajustar respostas a mensagens](#) na página 229).
- 4 Grave o registo Resposta da mensagem.

Campos do plano de mensagens

Utilize a página Edição do plano de mensagens para adicionar um plano de mensagens ou atualizar detalhes de um plano de mensagens existente. A página Edição do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de um plano de mensagens.

SUGESTÃO: Também pode editar planos de mensagens na página [Lista de planos de mensagens](#) e na página [Detalhe do plano de mensagens](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 118).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do plano de mensagens.

Campo	Descrição
Informações do plano de mensagens chave	
Nome	O nome do plano de mensagens. (Obrigatório.)
Tipo	A categoria do plano de mensagens. Utilize a lista de escolha para escolher o tipo. (Obrigatório.) Os valores predefinidos para Tipo são Lançamento de produto, Mensagem direcionada, Assinatura e Plano de objetivos da chamada. Selecionar um tipo pode resultar numa disposição de página diferente da disposição da página predefinida para os planos de mensagens se o administrador tiver configurado as disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, se selecionar Plano de objetivos da chamada, pode resultar numa disposição da página Objetivo da chamada, caso o administrador tenha configurado

Campo	Descrição
	disposições de páginas dinâmicas. Para obter mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar Especificar disposições da página dinâmica na página 1398) e consulte também os tópicos sobre as disposições de páginas em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Produto	O produto associado a este plano de mensagens. Utilize o ícone de pesquisa para seleccionar um produto. (Obrigatório.) NOTA: O valor do campo Produto nos registos secundários de Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens e Resposta de mensagem tem de ser o mesmo que o valor do Produto para o Plano de mensagens principal. No entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Tem de garantir manualmente que este valor é o mesmo em todos os registos PCD secundários que este Plano de mensagens principal ou então encontrará problemas de integridade de dados. Por exemplo, se tiver um Produto definido como AAAA no Plano de mensagens e se atualizar o campo Produto para um Item do plano de mensagens através da utilização dos serviços Internet de AAAA para BBBB, o Item do plano de mensagens irá descrever de forma inexata o produto BBBB, em vez do produto AAAA.
Código	Um campo de texto livre que pode ser utilizado para classificar um plano de mensagens segundo a intenção, área terapêutica ou outra classificação definida organizacionalmente.
Estado	O estado atual do plano de mensagens. Os valores de estado possíveis são: Aprovado, Em curso, Rejeitado, Lançado ou Enviado. Utilize a lista de escolha para seleccionar um estado. (Obrigatório.)
Verificar	Indica que cada item do plano de mensagens constituinte do plano de mensagens foi verificado se podia ser devidamente apresentado e consequentemente tem um estado de verificação de Com êxito. Se todos os itens do plano de mensagens constituinte têm um estado de verificação de Com êxito, o campo Verificar é definido para um valor de Com êxito. Caso contrário, o valor é definido para Falha. Este campo é definido automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Segmento	O segmento de mercado (ou seja, o grupo de contas) para o qual o plano de mensagens está direcionado.
NOTA: Os campos Objetivo alvo principal, Segmento principal, Objetivo alvo secundário e Segmento secundário não estão disponíveis por predefinição. Para adicionar estes campos à página Detalhes do plano de mensagens, contacte o administrador da empresa.	
Objetivo alvo principal	Indica o primeiro objetivo deste plano de mensagens. Introduza o objetivo ou clique no ícone de pesquisa e selecione um objetivo a partir da lista.
Segmento principal	Indica o segmento principal para associar a este plano de mensagens. As opções são: Trabalhador intelectual, Trabalhador manual, Rural/agrícola, Retalho em massa, Classe média, Valor líquido alto, multimilionários e Valor líquido ultra-alto.

Campo	Descrição
Objetivo alvo secundário	Indica o segundo objetivo deste plano de mensagens. Introduza o objetivo ou clique no ícone de pesquisa e selecione um objetivo a partir da lista. NOTA: É apresentada uma mensagem de erro quando o objetivo principal e o secundário são o mesmo e se um objetivo secundário for selecionado sem um objetivo principal.
Segmento secundário	Indica o segmento secundário para associar a este plano de mensagens. As opções são: Trabalhador intelectual, Trabalhador manual, Rural/agrícola, Retalho em massa, Classe média, Valor líquido alto, multimilionários e Valor líquido ultra-alto. NOTA: É apresentada uma mensagem de erro quando o segmento principal e o secundário são o mesmo e se um segmento secundário for selecionado sem um segmento principal.
Proprietário	(Obrigatório.) O utilizador a quem pertence o registo do plano de mensagens. Por predefinição, este campo é definido para o utilizador que criou o plano de mensagens. Utilize o ícone de pesquisa para alterar o proprietário.
Data de início	A data em que o plano de mensagens se torna visível (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para seleccionar a data.
Data de expiração	A data em que o plano de mensagens é desativado (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para seleccionar a data.
Data de Release	A data em que este conteúdo pode ser utilizado no Personal Content Delivery (PCD) (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para seleccionar a data.
Divulgação obrigatória	Esta caixa de verificação indica que uma mensagem de divulgação tem de ser apresentada no início deste plano de mensagens. (Obrigatório.)
Ativar Seguimento	Esta caixa de verificação destina-se a utilização futura.
Sequência de bloqueio	Esta caixa de verificação não é utilizada na versão atual do Oracle CRM On Demand. (Obrigatório.)
Indicação do produto	Uma combinação de um sintoma ou doença e o fármaco ou produto específico que alivia o sintoma ou a doença. Normalmente, um representante de vendas farmacêutico detalha a indicação do produto durante uma chamada com um profissional de saúde. Para mais informações, consulte Indicações de produtos (consultar Indicações do Produto na página 681). NOTA: Este campo não está configurado por predefinição. Se necessitar deste campo, contacte o administrador da empresa para configurá-lo.
Informações adicionais do plano de mensagens	
Público	A descrição do público alvo deste plano de mensagens.
Comentário	Quaisquer comentários gerais sobre este plano de mensagens.
Descrição	A descrição deste registo do plano de mensagens.

Campo	Descrição
NOTA: Os campos seguintes só são utilizados com a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e não são apresentados por predefinição. Têm de ser configurados pelo administrador da empresa.	
Desativar navegação	Selecione esta caixa de verificação para desativar os botões seguinte e anterior na aplicação de detalhes eletrónicos para Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, em que os clientes implementam a própria navegação. A caixa de verificação está desmarcada por predefinição.
Desativar resposta	Selecione esta caixa de verificação para indicar que as respostas de mensagens estão desativadas neste plano de mensagens. A caixa de verificação está desmarcada por predefinição.
Controlo de barra de menus predefinido	Selecione esta caixa de verificação para indicar a utilização da barra de menus de seleção predefinida na aplicação de detalhes eletrónicos para Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. A caixa de verificação está desmarcada por predefinição.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre informações do plano de mensagens:

- [Planos de Mensagens \(na página 657\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens \(na página 657\)](#)
- [Gerir planos de mensagens \(na página 658\)](#)

Itens do plano de mensagens

Utilize as páginas Item do plano de mensagens para criar, atualizar e controlar itens do plano de mensagens.

Um *item do plano de mensagens* contém informações sobre os itens que constituem um plano de mensagens. Estes itens que constituem um plano de mensagens encontram-se numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos.

Uma *solução* é o conteúdo multimédia e os ficheiros gráficos (como, por exemplo, os ficheiros SWF, GIF ou JPEG) utilizados nas apresentações subjacentes a um item do plano de mensagens. Enquanto é possível reutilizar uma solução, um item do plano de mensagens é exclusivo para um único plano de mensagens. A página Item do plano de mensagens contém informações adicionais do atributo, para além das que estão associadas a uma solução.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do item do plano de mensagens, o separador Item do plano de mensagens poderá ser excluído da sua configuração. A função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entrega de conteúdo personalizada para trabalhar com as páginas Item do plano de mensagens.

Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens

A Página principal do item do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos do item do plano de mensagens. Esta página apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do item do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um item do plano de mensagens

Pode criar um novo item do plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Itens do planos de mensagens recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do item do plano de mensagens (consultar [Campos de item do plano de mensagens](#) na página 667).

Trabalhar com listas de itens do plano de mensagens

A secção Listas de itens do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de itens do plano de mensagens.

Lista de itens do plano de mensagens	Filtros
Todos os itens do plano de mensagens	Todos os itens do plano de mensagens para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário dos itens do plano de mensagens.
Itens do plano de mensagens recentemente modificados	Todos os itens do plano de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar itens do plano de mensagens recentes

A secção Itens do plano de mensagens recentemente modificados mostra os itens do plano de mensagens modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal do item do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do item do plano de mensagens.

- Itens do plano de mensagens recentemente criados
- Itens do plano de mensagens recentemente modificados
- Os meus itens do plano de mensagens recentemente criados
- Os meus itens do plano de mensagens recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do item do plano de mensagens)

Para adicionar secções à Página principal do item do plano de mensagens

- 1 Na Página principal do item do plano de mensagens, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do item do plano de mensagens, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

Gerir itens do plano de mensagens

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Adicionar relações do item do plano de mensagens \(na página 666\)](#)
- [Criar respostas de mensagens a partir de um item do plano de mensagens \(na página 666\)](#)

NOTA: A funcionalidade de itens do plano de mensagens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre itens do plano de mensagens:

- [Itens do plano de mensagens \(na página 664\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens \(na página 664\)](#)
- [Campos de item do plano de mensagens \(na página 667\)](#)

NOTA: A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Item do plano de mensagens.

Adicionar relações do item do plano de mensagens

Pode adicionar uma relação do item do plano de mensagens a um item do plano de mensagens. Uma *relação do item do plano de mensagens* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal. Por exemplo, se o item principal mostrar os efeitos secundários de um novo medicamento, as informações relacionadas opcionais poderão mostrar os efeitos secundários de uma classe de medicamentos mais antiga. Se o tema do item principal indicar os bons resultados de um teste clínico, os detalhes opcionais poderão mostrar números do teste clínico. Para obter mais informações sobre as relações de itens do plano de mensagens, consulte Relações de itens do plano de mensagens (consultar [Relações do item do plano de mensagens](#) na página 670).

NOTA: Se não visualizar a secção do item relacionado Relações de itens do plano de mensagens na página Detalhes do contacto, adicione esta secção do item relacionado, conforme descrito em Personalizar disposições do item relacionado (consultar [Personalizar disposições de itens relacionados](#) na página 1343) ou contacte o administrador da empresa.

Para adicionar uma relação do item do plano de mensagens a um item do plano de mensagens

- 1 Na página Detalhes do item do plano de mensagens, desloque-se para a secção Item do plano de mensagens e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos, conforme descrito em [Campos de relações do item do plano de mensagens \(na página 672\)](#). Grave o registo.

Criar respostas de mensagens a partir de um item do plano de mensagens

É possível adicionar uma resposta da mensagem a um item do plano de mensagens. Um *resposta à mensagem* constitui os comentários recebidos de um público durante a apresentação de um plano de mensagens, durante

um determinado período. Para mais informações sobre respostas de mensagens, consulte [Ajustar respostas de mensagens](#) (consultar [Ajustar respostas a mensagens](#) na página 229).

NOTA: Crie uma resposta da mensagem apenas a partir de um plano de mensagens ou de um item do plano de mensagens se tiver atribuído um novo objetivo às disposições de páginas destes registos utilizando disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados (ou seja, o resultado é o novo objetivo da resposta da mensagem, o plano de chamadas é o novo objetivo do plano de mensagens e assim sucessivamente). Com as mensagens de produtos estruturados, os representantes de vendas farmacêuticos podem escolher a partir de um conjunto de respostas padrão, tais como, *Pediu mais informações*, *Reação positiva* e assim sucessivamente. Para mais informações sobre como são atribuídos novos objetivos a estes tipos de registo, consulte [Mensagens de produtos estruturados](#) (consultar [Mensagens do Produto Estruturado](#) na página 674).

Antes de começar. A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir Personalized Content Delivery para trabalhar com as páginas Resposta da mensagem e o administrador da empresa tem de adicionar a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens à página Detalhe do item do plano de mensagens.

Para criar uma Resposta da mensagem a partir de um Item do plano de mensagens

- 1 Se não visualizar a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens na página Detalhe do item do plano de mensagens, adicione esta secção de informações relacionadas, tal como está descrito em [Personalizar disposições de itens relacionados](#) (na página 1343), ou contacte o administrador da empresa.
- 2 A partir da página Detalhe do item do plano de mensagens, desloque-se para a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens e clique em Nova.
- 3 Preencha os campos tal como está descrito em [Ajustar respostas de mensagens](#) (consultar [Ajustar respostas a mensagens](#) na página 229).
- 4 Grave o registo Resposta da mensagem.

Campos de item do plano de mensagens

Utilize a página Edição do item do plano de mensagens para adicionar um item do plano de mensagens ou atualizar detalhes de um item do plano de mensagens existente. A página Edição do item do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de um item do plano de mensagens.

SUGESTÃO: Também pode editar itens do plano de mensagens na página [Lista de itens do plano de mensagens](#) e na página [Detalhe do item do plano de mensagens](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 118).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do Item do plano de mensagens.

Campo	Descrição
Informações do item do plano de mensagens chave	
Número sequencial	A ordem pela qual este item do plano de mensagens ocorre no plano de mensagens. (Obrigatório.)
Nome	O nome do item do plano de mensagens.
Nome de apresentação	O nome com o qual o item do plano de mensagens é apresentado num plano de mensagens.

Campo	Descrição
Produto	O produto associado ao plano de mensagens principal. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar um produto. (Obrigatório.) NOTA: O valor do campo Produto tem de ser o mesmo que o registo Plano de mensagens principal. No entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Tem de garantir manualmente que este valor é o mesmo que o Plano de mensagens principal. Se não o fizer, encontrará problemas de integridade de dados. Por exemplo, se tiver um campo Produto definido como AAAA no Plano de mensagens e se atualizar o campo Produto de AAAA para BBBB em quaisquer registos PCD secundários (Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens ou uma Resposta de mensagem), através da utilização dos serviços Internet, o registo PCD secundário descreve incorretamente o produto BBBB, em vez do produto AAAA.
Nome da Solução	O nome do conteúdo digital em que a relação de itens do plano de mensagens se baseia. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar a solução. Antes da versão 23, o campo Solução era um campo obrigatório por predefinição. No entanto, na versão 23, este campo já não é obrigatório por predefinição. No entanto, se a empresa tiver personalizado a disposição da página para este tipo de registo que tenha ocorrido antes da versão 23, o campo Solução permanece um campo obrigatório para essas disposições personalizadas. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa tem de desmarcar a caixa de verificação Obrigatório no campo Solução que foi configurado na disposição da página personalizada para este tipo de registo. Para obter mais informações sobre a configuração de campos, consulte Criar e editar campos (na página 1301).
Nome da solução: Estado da verificação	Indica se o conteúdo digital pode ser devidamente apresentado. Os valores possíveis são: Não verificado, Com Êxito ou Falha. (Só visualização) O valor deste campo é herdado do registo da Solução associada que contém o ficheiro do conteúdo digital.
Nome da solução: Data de lançamento	A data após a qual o conteúdo da solução pode ser utilizado em PCD. (Só visualização.)
Nome da solução: Data de expiração	A data após a qual o conteúdo da solução não deve ser utilizado em PCD. (Só visualização.)
Mensagem de divulgação	Esta caixa de verificação indica um determinado ativo como mensagem de divulgação. Muitas vezes, um plano de mensagens deve ser prefaciado por uma ou mais mensagens de divulgação para garantir uma divulgação total de todas as informações relevantes e que todas as diretrizes legais e reguladoras são cumpridas. (Obrigatório.)
Tipo	A categoria do item do plano de mensagens. Utilize a lista de escolha para selecionar um tipo. (Obrigatório.) Os valores predefinidos para Tipo são os seguintes: Item do plano de mensagens, Anexo, Relacionado, Detalhe e Objetivo da chamada. Selecionar um tipo pode resultar numa disposição de página diferente da disposição da página predefinida para os itens do plano de mensagens se o administrador tiver configurado as

Campo	Descrição
	disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, se seleccionar Objetivo da chamada, pode resultar numa disposição da página Objetivo da chamada, caso seja configurado pelo administrador. Para obter mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar Especificação de disposições da página dinâmica na página 1398) e consulte também os tópicos sobre as disposições de páginas em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Classificação	Uma classificação qualitativa da eficácia deste item. Utilize a lista de escolha para seleccionar uma classificação.
Plano de Mensagens Principal	O plano de mensagens do qual o item do plano de mensagens faz parte. Utilize o ícone de pesquisa para seleccionar o plano de mensagens principal. (Obrigatório.)
Estado	O estado atual do item do plano de mensagens. Utilize a lista de seleção para seleccionar o estado. As opções pré-configuradas são Ocultar e Mostrar.
Descrição	Uma breve descrição do conteúdo deste item.
Tipo de Envio	O tipo de ficheiro PDF de uma apresentação de vendas enviado pela aplicação do Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales como uma mensagem de correio eletrónico para os destinatários. Pode seleccionar os tipos de envio seguintes: ■ Envio de PDF. Um PDF de uma apresentação completa com vários diapositivos. ■ Envio padrão. Um PDF com apenas o primeiro diapositivo da apresentação, que é o tipo predefinido. NOTA: Este campo não está disponível por predefinição na disposição da página Artigo do plano de mensagens e tem de ser adicionado pelo administrador. Para informações sobre como adicionar campos a disposições de páginas, consulte Personalizar Disposições de Páginas Estáticas (consultar Customizar disposições da página estática na página 1348).
Desativar Pré-carregamento	Selecione este campo para desativar as animações de pré-carregamento para a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Por predefinição, este campo não está seleccionado e as animações são pré-carregadas. NOTA: Este campo não está disponível por predefinição na disposição da página Artigo do plano de mensagens e tem de ser adicionado pelo administrador. Para informações sobre como adicionar campos a disposições de páginas, consulte Personalizar Disposições de Páginas Estáticas (consultar Customizar disposições da página estática na página 1348).
Informações adicionais do item do plano de mensagens	
Sinopse	Uma breve descrição do item.
Notas do Orador	Notas que pode adicionar ao apresentar este item.

Campo	Descrição
Público	O utilizador alvo do conteúdo.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre itens do plano de mensagens:

- [Itens do plano de mensagens \(na página 664\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens \(na página 664\)](#)
- [Gerir itens do plano de mensagens \(na página 665\)](#)

Relações do item do plano de mensagens

Utilize as páginas Relações do item do plano de mensagens para criar, atualizar e controlar relações do item do plano de mensagens.

Uma *relação do item do plano de mensagens* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal. Por exemplo, se o item principal mostrar os efeitos secundários de um novo medicamento, as informações relacionadas opcionais poderão mostrar os efeitos secundários de uma classe de medicamentos mais antiga. Se o tema do item principal indicar os bons resultados de um teste clínico, os detalhes opcionais poderão mostrar números do teste clínico. Um plano de mensagens é constituído por um número de itens do plano de mensagens numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos. Cada item do plano de mensagens poderá ter itens relacionados associados, denominados *relações do item do plano de mensagens*. A página Relações do item do plano de mensagens contém informações sobre estes itens de apresentação de suporte.

As relações de itens do plano de mensagens têm de ser exclusivas

Se estiver a configurar mais do que um registo Relações de itens de planos de mensagens com o mesmo valor Tipo e valor principal de Item do plano de mensagens, o campo Solução não pode estar definido com o mesmo valor. Por exemplo, se tentar criar dois registos de relações de itens de planos de mensagens, MPIR1 e MPIR2, ambos com o Tipo definido como Anexo, e se o registo do item do plano de mensagens principal estiver definido como MPLabc, tem de definir o campo Solução com diferentes valores para cada registo de relações de itens de planos de mensagens. Caso contrário, o Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem de erro.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir relações do item do plano de mensagens, o separador Relações do item do plano de mensagens poderá ser excluído da configuração. A função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Relações do item do plano de mensagens.

Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens

A Página principal de relações do item do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos de relações do item do plano de mensagens. Esta página contém várias secções e apresenta informações consideradas relevantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de relações do item do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma relação do item do plano de mensagens

Pode criar uma nova relação do item do plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de relações do item do plano de mensagens \(na página 672\)](#).

Trabalhar com Listas de relações do item do plano de mensagens

A secção Listas de relações do item do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As *listas filtradas* são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos para trabalhar de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de Relações do item do plano de mensagens.

Lista de relações do item do plano de mensagens	Filtros
Todas as relações do item do plano de mensagens	Todas as relações do item do plano de mensagens para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da relação do item do plano de mensagens.
Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas	Todas as relações do item do plano de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar relações do item do plano de mensagens recentes

A secção Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas mostra as relações do item do plano de mensagens modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de relações do item do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de relações do item do plano de mensagens.

- Relações do item do plano de mensagens recentemente criadas
- Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas
- As minhas relações do item do plano de mensagens recentemente criadas
- As minhas relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal de relações do item do plano de mensagens.)

Para adicionar secções à Página principal de relações do item do plano de mensagens

- 1 Na Página principal de relações do item do plano de mensagens, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de relações do item do plano de mensagens, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir relações do item do plano de mensagens

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: A funcionalidade de relações de itens do plano de mensagens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre relações do item do plano de mensagens:

- [Relações do item do plano de mensagens \(na página 670\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens \(na página 670\)](#)
- [Campos de relações do item do plano de mensagens \(na página 672\)](#)

NOTA: A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Relação do item do plano de mensagens.

Campos de relações do item do plano de mensagens

Utilize a página Edição de relações do item do plano de mensagens para adicionar uma relação do item do plano de mensagens ou atualizar os detalhes de uma relação do item do plano de mensagens existente. A página Edição de relações do item do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de uma relação do item do plano de mensagens.

SUGESTÃO: Também pode editar relações do item do plano de mensagens na página Lista de relações do item do plano de mensagens e na página Detalhes das relações do item do plano de mensagens. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela que se segue fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de Relações do item do plano de mensagens.

Campo	Descrição
Informações chave das relações do item do plano de mensagens	
Nome	O nome da relação do item do plano de mensagens.
Nome de apresentação	O nome utilizado para apresentar a relação do item do plano de mensagens no plano de mensagens.

Campo	Descrição
Item do plano de mensagens principal	O item do plano de mensagens principal para o qual esta relação do item do plano de mensagens fornece as informações detalhadas ou cópia de segurança opcional. (Obrigatório.)
Produto	O produto associado ao plano de mensagens principal. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar um produto. (Obrigatório.) NOTA: O valor do campo Produto tem de ser o mesmo que o registo Plano de mensagens principal. No entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Tem de garantir manualmente que este valor é o mesmo que o Plano de mensagens principal. Se não o fizer, encontrará problemas de integridade de dados. Por exemplo, se tiver um campo Produto definido como AAAA no Plano de mensagens e se atualizar o campo Produto de AAAA para BBBB em quaisquer registos PCD secundários (Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens ou uma Resposta de mensagem), através da utilização dos serviços Internet, o registo PCD secundário descreve incorretamente o produto BBBB, em vez do produto AAAA.
Descrição	Uma breve descrição dos conteúdos deste item.
Tipo	A categoria da relação do item do plano de mensagens. Utilize a lista de escolha para selecionar um tipo. (Obrigatório.) Os valores predefinidos para Tipo são os seguintes: Item do plano de mensagens, Anexo, Relacionado, Detalhe e Objetivo da chamada seguinte. Selecionar um tipo pode resultar numa disposição de página diferente da disposição da página predefinida para as Relações de itens do plano de mensagens se o administrador tiver configurado as disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, se selecionar Objetivo da chamada seguinte, pode resultar numa disposição da página Objetivo da chamada seguinte, caso seja configurado pelo administrador. Para obter mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar Especificar disposições de páginas dinâmicas na página 1398) e consulte também os tópicos sobre as disposições de páginas em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.
Nome da Solução	O nome do conteúdo do ficheiro de gráfico ou multimédia no qual a relação do item do plano de mensagens se baseia. Antes da versão 23, o campo Solução era um campo obrigatório por predefinição. No entanto, na versão 23, este campo já não é obrigatório por predefinição. No entanto, se a empresa tiver personalizado a disposição da página para este tipo de registo que tenha ocorrido antes da versão 23, o campo Solução permanece um campo obrigatório para essas disposições personalizadas. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa tem de desmarcar a caixa de verificação Obrigatório no campo Solução que foi configurado na disposição da página personalizada para este tipo de registo. Para obter mais informações sobre a configuração de campos, consulte Criar e editar campos (na página 1301).
Sinopse	Uma breve descrição do item.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre relações do item do plano de mensagens:

- [Relações do item do plano de mensagens \(na página 670\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens \(na página 670\)](#)
- [Gerir relações do item do plano de mensagens \(na página 671\)](#)

Mensagens do Produto Estruturado

Mensagens de produtos estruturados (SPM) refere-se aos tipos de registos de personalized content delivery (PCD) com novos objetivos (Plano de mensagens, Item do plano de mensagens, Relações de itens de planos de mensagens e Resposta da mensagem) que um administrador configura para permitir que os representantes de vendas farmacêuticos efetuem a gestão dos respetivos objetivos da chamada de vendas. Um administrador atribui um novo objetivo aos tipos de registo PCD definindo as disposições de páginas dinâmicas para estes registos. Através da seleção adequada do campo de lista de escolha Tipo para um registo PCD, um utilizador pode alterar de forma dinâmica a disposição da página correspondente ao registo PCD que está a ser utilizado no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, a seleção de Tipo com um valor de Objetivo da chamada altera a disposição da página de um Item do plano de mensagens para uma disposição da página Objetivo da chamada.

As disposições de páginas SPM que correspondem aos tipos de registo PCD são as seguintes: Plano de objetivos da chamada (para Plano de mensagens), Objetivo da chamada (para Item do plano de mensagens), Objetivo da chamada seguinte (para Relações de itens de planos de mensagens) e Resultado (para Resposta da mensagem). Normalmente, um representante de vendas utiliza um plano de objetivos da chamada para registar objetivos da chamada, objetivos da chamada seguinte e resultados de chamadas de vendas associados a um produto, por exemplo, um fármaco.

Se estiver a utilizar os tipos de registo PCD predefinidos para gerir apresentações eletrónicas de detalhes, consulte Personalized Content Delivery (consultar [Personalized Content Delivery](#) na página 656). Além disso, para apurar informações detalhadas do produto durante as chamadas, utilizando as disposições predefinidas, consulte Ligar informações detalhadas do produto a chamadas (consultar [Ligar informações do produto detalhado a chamadas](#) na página 602).

As disposições de páginas SPM correspondentes aos tipos de registo PCD estão descritas da seguinte forma:

- Um plano de objetivos da chamada, que é baseado no tipo de registo Plano de mensagens, é um plano que inclui os objetivos da chamada da equipa de vendas, objetivos da chamada seguinte e resultados. O plano de objetivos da chamada é definido por um administrador e segue um caminho de aprovação para as seleções padrão. O plano de objetivos da chamada contém os metadados predefinidos que o representante de vendas seleciona durante uma sessão de detalhes do produto no contexto de uma chamada (Conta, Contacto ou Chamada do participante).
- Um objetivo da chamada, que é baseado no tipo de registo Item do plano de mensagens, é um conjunto de valores predefinido que explica a finalidade da visita quando descrever um determinado produto.
- Um objetivo da chamada seguinte, que é baseado no tipo de registo Relações de itens do plano de mensagens, é um conjunto de valores predefinido que descreve a finalidade das visitas de acompanhamento e relaciona com um determinado produto.
- Um resultado, que é baseado no tipo de registo Resposta da mensagem, é um conjunto de valores predefinido aprovado para ser utilizado pelo administrador para comunicar a resposta do cliente à sessão de detalhes sobre o produto.

Exemplo de um plano de objetivos da chamada

Considere um plano de objetivos da chamada definido para o produto, Fármaco Z. A equipa de vendas poderá ter um número de objetivos da chamada quando falam sobre o Fármaco Z com os clientes, tais como os seguintes:

- **Objetivo da chamada 1.** Iniciar o produto FÁRMACO Z.
- **Objetivo da chamada 2.** Apresentar os benefícios do FÁRMACO Z.
- **Objetivo da chamada 3.** Fale sobre a utilização segura do FÁRMACO Z.
- **Objetivo da chamada 4.** Descreva os possíveis efeitos secundários do FÁRMACO Z.

Os objetivos da chamada seguinte poderão incluir o seguinte:

- **Objetivo da chamada seguinte 1.** Descreva as dosagens do FÁRMACO Z.
- **Objetivo da chamada seguinte 2.** Reveja os preços do FÁRMACO Z.
- **Objetivo da chamada seguinte 3.** Melhore a relação com o médico fornecendo amostras do FÁRMACO Z.

Os resultados que descrevem as respostas de sessões de detalhes poderão ser os seguintes:

- **Resultado 1.** Resposta positiva.
- **Resultado 2.** Resposta negativa.
- **Resultado 3.** O médico tem questões adicionais.
- **Resultado 4.** É necessária uma visita de acompanhamento.
- **Resultado 5.** Não é necessária uma visita de acompanhamento.

Todos os registos SPM neste exemplo estão relacionados com o plano de objetivos da chamada que foi definido para o produto, FÁRMACO Z. O representante de vendas escolhe os artigos adequados no momento da chamada na secção de artigos relacionados Produto detalhado na página Detalhe da chamada.

NOTA: Para utilizar os tipos de registo SPM, o administrador tem de configurar as disposições de páginas dinâmicas para os tipos de registo SPM e PCD. A seleção de um tipo SPM pode originar uma disposição da página diferente da disposição da página predefinida dos registos PCD se o administrador tiver configurado disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, a seleção de um tipo Objetivo da chamada, pode originar uma disposição da página Objetivo da chamada, caso seja configurado pelo administrador. Para mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte [Especificar disposições de páginas dinâmicas](#) (consultar [Especificar disposições da página dinâmica](#) na página 1398) e consulte também os tópicos sobre disposições de páginas no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Para mais informações sobre como gerir objetivos da chamada, consulte os seguintes tópicos:

- [Selecionar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados](#) (na página 676)
- [Associar Objetivos da chamada, Objetivos da chamada seguinte e Resultados para produtos detalhados numa chamada de vendas](#) (na página 676)
- [Selecionar o Objetivo da chamada principal, Objetivo da chamada seguinte principal ou Resultado principal de um produto detalhado](#) (na página 679)

Para obter informações sobre como os registos de Mensagens de produtos estruturados poderão ser utilizados com as indicações dos produtos, consulte [Exemplo de como utilizar registos de mensagens de produtos estruturados e indicações de produtos](#) (consultar [Exemplo de como utilizar Registos de mensagens de produtos estruturados e Indicações de produtos](#) na página 680).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Selecionar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados

Para utilizar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados (SPM) para gerir os objetivos da chamada durante as sessões de detalhes dos produtos, tem de seleccionar o valor Tipo adequado para determinar as disposições de páginas dinâmicas para SPM.

Antes de começar. O administrador tem de configurar disposições de páginas dinâmicas para SPM tal como está descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se o administrador configurar as disposições de páginas dinâmicas, a seleção de um tipo SPM origina uma disposição de página diferente da disposição predefinida dos tipos de registo PCD. Por exemplo, para um registo Item do plano de mensagens, a seleção de um tipo Objetivo da chamada origina uma disposição da página Objetivo da chamada. Para mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas, consulte Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar [Especificação de disposições da página dinâmica](#) na página 1398). Além disso, o administrador tem de configurar o perfil de acesso do utilizador de modo a que tenha acesso Só de leitura, Ver ou Herdar principal aos registos SPM de informações relacionadas na página de detalhes Produtos detalhados.

Para seleccionar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados

- 1 Navegue para a página Detalhe do plano de mensagens e, no campo de lista de escolha Tipo, selecione o Plano de objetivos da chamada para apresentar a disposição da página Plano de objetivos da chamada.
- 2 Navegue para a página Detalhe do item do plano de mensagens e, no campo de lista de escolha Tipo, selecione o Objetivo da chamada para apresentar a disposição da página Objetivo da chamada.
- 3 Navegue para a página Detalhe de relações de itens do plano de mensagens e, no campo de lista de escolha Tipo, selecione o Objetivo da chamada seguinte para apresentar a disposição da página Objetivo da chamada seguinte.
- 4 Navegue para a secção de itens relacionados Resposta da mensagem numa página Detalhe da chamada e, no campo de lista de escolha Tipo, selecione Resultado para apresentar a disposição da página Resultado.

Associar Objetivos da chamada, Objetivos da chamada seguinte e Resultados para produtos detalhados numa chamada de vendas

Através da utilização de disposições de páginas Mensagens de produtos estruturados (SPM), os representantes de vendas podem ver os objetivos da chamada dos respetivos produtos, os resultados esperados da chamada de vendas dos respetivos produtos e podem determinar os objetivos da chamada para uma visita futura, todos apenas com base no produto. Normalmente, os representantes de vendas acedem a estes registos durante a sessão de detalhes do produto de uma chamada com um médico para falarem sobre um ou mais fármacos. Os detalhes da visita são apurados num registo de chamada do contacto e os detalhes do fármaco estão disponíveis no registo do produto.

Na secção de informações relacionadas Produto detalhado, o representante de vendas pode escolher o seguinte:

- Os objetivos da chamada (itens do plano de mensagens) de um conjunto predefinido de objetivos da chamada de um determinado produto ou fármaco
- Os objetivos da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) de um conjunto predefinido de objetivos da chamada seguinte de um determinado produto ou fármaco
- Os resultados (respostas de mensagens) de um conjunto predefinido de resultados de um determinado produto ou fármaco

Por exemplo, a seguinte tabela mostra os objetivos da chamada (itens do plano de mensagens) que o gestor de vendas poderá definir para um representante de vendas.

RowID	Nome do Produto	Nome do objetivo da chamada
12-1111	Fármaco A	Apresente os benefícios do Fármaco A ao médico.
12-1112	Fármaco A	Fale sobre os preços propostos e o regime de descontos do Fármaco A com o médico.
12-1113	Fármaco A	Fale sobre as possíveis vendas do Fármaco A com o médico para o ano seguinte.
12-1114	Fármaco A	Entregue informações adicionais sobre o Fármaco A ao médico.
12-1115	Fármaco B	Informe o médico sobre a superioridade do Fármaco B relativamente ao Fármaco A para determinadas situações clínicas.
12-1116	Fármaco B	Entregue amostras do Fármaco B ao médico.

Campos na secção Informações relacionadas de produtos detalhados

Os seguintes campos só estão disponíveis na secção Informações relacionadas de produtos detalhados:

- Item do plano de mensagens principal (cujo nome pode ser mudado para Objetivo da chamada)
- Relações de itens do plano de mensagens principal (cujo nome pode ser mudado para Objetivo da chamada seguinte)
- Resposta da mensagem principal (cujo nome pode ser mudado para Resultado)

Além disso, os seguintes itens relacionados estão disponíveis para associar registos SPM (ou PCD) ao registo Produtos detalhados:

- Objetivos da chamada do detalhe do produto da chamada (Itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada)
- Objetivos da chamada seguinte do detalhe do produto da chamada (Relações de itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada)
- Resultados do detalhe do produto da chamada (Respostas de mensagens de detalhes do produto da chamada)

Este tópico refere-se a estes itens relacionados em conjunto como *Itens relacionados de produto detalhado da chamada*. Os itens relacionados de Produto detalhado da chamada e registos PCD têm uma relação muitos para muitos. Ou seja, um registo PCD pode estar associado a vários e diferentes registos de itens relacionados Produto detalhado da chamada.

O administrador da empresa para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition configura a secção Informações relacionadas de produtos detalhados para as disposições de páginas de chamadas de chamadas da conta, chamadas do contacto e chamadas do participante. Para mais informações sobre como configurar as disposições de páginas para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, consulte as informações nas disposições de páginas no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Antes de começar. O administrador tem de configurar disposições de páginas dinâmicas para SPM tal como está descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se o administrador configurar as disposições de páginas dinâmicas, a seleção de um tipo SPM origina uma disposição de página diferente da disposição predefinida dos tipos de registo PCD. Por exemplo, para um registo Item do plano de mensagens, a seleção de um tipo Objetivo da chamada origina uma disposição da página Objetivo da chamada. Para mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas, consulte Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar [Especificação de disposições da página dinâmica](#) na página 1398). Além

disso, o administrador tem de configurar o perfil de acesso do utilizador de modo a que tenha acesso Só de leitura, Ver ou Herdar principal aos registos SPM de informações relacionadas na página de detalhes Produtos detalhados.

Para associar os tipos de registo SPM (ou PCD) ao registo Produtos detalhados, tem de cumprir as seguintes condições:

- Os produtos nos itens relacionados Produto detalhado da chamada e os registos PCD têm de coincidir.
- Tem de definir os tipos de registo PCD da seguinte forma:
 - O tipo Item do plano de mensagens tem de estar definido como Objetivo da chamada.
 - O tipo Relações de itens do plano de mensagens tem de estar definido como Objetivo da chamada seguinte.
 - O tipo Resposta da mensagem tem de estar definido como Resultado.

Estas condições são impostas quando cria as associações. No entanto, não são impostas depois disso. Assim:

- Não altere o campo Produto nos itens relacionados Produto detalhado da chamada depois de criar uma associação.
- Não modifique os campos Produto e Tipo nos registos PCD depois de terem sido adicionados aos itens relacionados Produto detalhado da chamada como registos dependentes.
- Não elimine qualquer associação existente ou modifique os registos Produto detalhado ou PCD e, em seguida, tente restaurar a associação.

Para associar objetivos da chamada, objetivos da chamada seguinte e resultados com produtos detalhados numa chamada de vendas

- 1 Na página Detalhe da chamada de uma chamada do contacto, chamada da conta ou chamada do participante, navegue para a secção de informações relacionadas Produto detalhado.
A secção Produto detalhado inclui colunas para Objetivo da chamada principal (Item do plano de mensagens principal), Objetivo da chamada seguinte principal (Relações de itens do plano de mensagens principal) e Resultado principal (Resposta da mensagem principal).
- 2 Navegue para a linha do produto sobre o qual está a falar durante a chamada de vendas e clique no nome do produto, por exemplo, Fármaco A.
- 3 Na página Detalhe do produto detalhado:
 - Para associar um objetivo da chamada ao Fármaco A, desloque-se para a secção de informações relacionadas Objetivos da chamada do detalhe do produto da chamada (Itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada), clique em Selecionar e, na página Editar, utilize o seletor de pesquisa para selecionar o objetivo da chamada (item do plano de mensagens) para o Fármaco A a partir da lista de objetivos da chamada (itens do plano de mensagens) e, em seguida, grave o registo Produto detalhado.
 - Para associar um objetivo da chamada seguinte ao Fármaco A, desloque-se para a secção de informações relacionadas Objetivos da chamada seguinte do detalhe do produto da chamada (Relações de itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada), clique em Selecionar e, na página Editar, utilize o seletor de pesquisa para selecionar o objetivo da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) para o Fármaco A a partir da lista de objetivos da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) e, em seguida, grave o registo Produto detalhado.
 - Para associar um resultado ao Fármaco A, desloque-se para a secção de informações relacionadas Resultados do detalhe do produto da chamada (Respostas de mensagens de detalhes do produto da chamada), clique em Selecionar e, na página Editar, utilize o seletor de pesquisa para selecionar o resultado (resposta de mensagens) para o Fármaco A a partir da lista de resultados (respostas de mensagens) e, em seguida, grave o registo Produto detalhado.

NOTA: Poderá ter de adicionar as secções de informações relacionadas (na lista precedente) à página Detalhes do Produto Detalhado. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página

Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página Detalhes](#) (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 806). Se as secções não estiverem disponíveis para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

NOTA: Os registos SPM (ou PCD) não podem ser criados a partir de uma vista de detalhes Produto detalhado mas só podem estar associados ao registo Produto detalhado. Os registos SPM (ou PCD) têm de ser criados a partir de páginas SPM (ou PCD) e têm de estar associados à mesma marca do produto, por exemplo, Fármaco A. Cada registo SPM (ou PCD) pode estar associado à marca do produto que está detalhado nas diferentes chamadas. No entanto, na mesma chamada, não pode escolher o mesmo registo SPM (ou PCD) para o mesmo produto que está a ser detalhado. O administrador tem de configurar as páginas Detalhes do SPM (ou PCD) tal como está descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Selecionar o Objetivo da chamada principal, Objetivo da chamada seguinte principal ou Resultado principal de um produto detalhado

É possível selecionar o objetivo da chamada principal (item do plano de mensagens principal), objetivo da chamada seguinte principal (relações de itens do plano de mensagens principal) ou resultado principal (resposta da mensagem principal) do produto que está a ser instalado utilizando o seguinte procedimento. Os elementos objetivo da chamada, objetivo da chamada seguinte e resultado que seleciona como principal são apresentados na secção de itens relacionados Produto detalhado na página Detalhe da chamada. O objetivo da designação principal é determinar qual o registo de item que é apresentado em primeiro lugar na página Produtos detalhados. Não ocorre nenhum processamento especial para esta designação.

Antes de começar. O administrador tem de configurar disposições de páginas dinâmicas para SPM tal como está descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se o administrador configurar as disposições de páginas dinâmicas, a seleção de um tipo SPM origina uma disposição de página diferente da disposição predefinida dos tipos de registo PCD. Por exemplo, para um registo Item do plano de mensagens, a seleção de um tipo Objetivo da chamada origina uma disposição da página Objetivo da chamada. Para mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas, consulte [Especificar disposições da página dinâmica](#) na página 1398). Além disso, o administrador tem de configurar o perfil de acesso do utilizador de modo a que tenha acesso Só de leitura, Ver ou Herdar principal aos registos SPM de informações relacionadas na página de detalhes Produtos detalhados.

Para selecionar o Objetivo da chamada principal, Objetivo da chamada seguinte principal ou Resultado principal

- 1 Navegue para a página Detalhe de produtos detalhados do produto que está a detalhar (por exemplo, Fármaco A).
- 2 Para designar um objetivo da chamada (item do plano de mensagens) como objetivo da chamada principal (item do plano de mensagens principal):
 - a Edite a página Detalhe de produtos detalhados.
 - b Para o campo Objetivo da chamada principal (Item do plano de mensagens principal), utilize o seletor de pesquisa para escolher um objetivo da chamada (item do plano de mensagens) a partir da lista como objetivo principal.
- 3 Para designar um objetivo da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) como objetivo da chamada seguinte principal (relações de itens do plano de mensagens principal):
 - a Edite a página Detalhe de produtos detalhados.
 - b Para o campo Objetivo da chamada seguinte principal (Relações de itens do plano de mensagens principal), utilize o seletor de pesquisa para escolher um objetivo da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) a partir da lista como objetivo principal.
- 4 Para designar um resultado (resposta da mensagem) como resultado principal (resposta da mensagem):

- a Edite a página Detalhe de produtos detalhados.
- b Para o campo Resultado principal (Resposta da mensagem principal), utilize o seletor de pesquisa para escolher um resultado (resposta da mensagem) a partir da lista como resultado principal.

Exemplo de como utilizar Registos de mensagens de produtos estruturados e Indicações de produtos

Este tópico mostra um exemplo de como os administradores ou gestores de vendas poderão configurar os registos Mensagens de produtos estruturados (SPM) e registos Indicação do produto para representantes de vendas para detalhar ou entregar produtos a clientes. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

- 1 Normalmente, um gestor de vendas ou administrador configura as seguintes informações da equipa de vendas:
 - Um Plano de objetivos da chamada (Plano de mensagens) para um produto específico que poderá incluir opcionalmente uma indicação específica (indicação do produto)
Para obter informações sobre planos de mensagens, consulte [Planos de mensagens \(na página 657\)](#).
 - Registos de indicação do produto conforme necessário
Para obter informações sobre indicações de produção, consulte [Indicações de produtos \(consultar Indicações do Produto na página 681\)](#).
 - Os Objetivos da chamada (Itens do plano de mensagens), Objetivos da chamada seguinte (Relações de itens do plano de mensagens) e Resultados (Respostas de mensagens) para o Plano de objetivos da chamada, conforme necessário
Este passo cria um padrão para o objetivo e resultado da chamada, e estrutura os objetivos de cada chamada da equipa de vendas.
Para obter informações sobre itens do plano de mensagens, consulte [Itens do plano de mensagens \(na página 664\)](#). Para obter informações sobre as relações de itens do plano de mensagens, consulte [Relações de itens do plano de mensagens \(consultar Relações do item do plano de mensagens na página 670\)](#). Para obter informações sobre respostas de mensagens, consulte [Ajustar respostas de mensagens \(consultar Ajustar respostas a mensagens na página 229\)](#).
- 2 Normalmente, após a configuração de registos SPM e indicações de produtos, um representante de vendas farmacêutico efetua as seguintes tarefas:
 - a Visita um médico ou hospital e introduz as informações da chamada na página Detalhe da chamada da conta ou do contacto
Para obter informações sobre como efetuar chamadas de vendas, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#).
 - b Documenta as amostras ou os artigos promocionais entregues a cada contacto, utilizando a secção de informações relacionadas adequada na página Detalhe da chamada (Amostras entregues ou Artigos promocionais entregues)
Para obter informações sobre como documentar as amostras ou os artigos promocionais entregues, consulte [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 607\)](#) ou [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 609\)](#).
 - c Documenta os produtos detalhados para cada contacto ou conta, utilizando a secção de informações relacionadas Produto detalhado na página Detalhe da chamada. Para cada produto detalhado, o representante de vendas pode efetuar o seguinte:
 - Selecionar a indicação (indicação do produto).
 - Documentar objetivos da chamada adicional, objetivos da chamada seguinte e resultados.
 - (Opcional) O representante de vendas pode identificar a indicação e documentar os objetivos da chamada, objetivos da chamada seguinte e resultados adequados.

Para obter informações sobre como documentar produtos detalhados, consulte Ligar informações detalhadas do produto a chamadas (consultar [Ligar informações do produto detalhado a chamadas](#) na página 602).

- d Após a seleção e documentação efetuadas pelo representante de vendas de todos os itens relacionados com a chamada, o representante de vendas submete a chamada.

Indicações do Produto

Utilize as páginas Indicação do produto para criar, atualizar e controlar as indicações do produto. Uma *indicação do produto* é uma combinação de um sintoma ou de uma doença e o produto ou fármaco específico que alivia o sintoma ou a doença. Normalmente, um representante de vendas farmacêutico detalha a indicação do produto durante uma chamada com um profissional de saúde. Os exemplos de indicações de produtos são Alergia – Fármaco A, Asma – Fármaco A, Arritmia – Fármaco B e Insuficiência cardíaca – Fármaco C. Neste exemplo, o Fármaco A é utilizado para tratar os sintomas de alergias e asma.

Um produto pode ter zero ou mais indicações. O registo Indicação do produto controla a combinação exclusiva do produto com a indicação associada. Se existir uma indicação do produto, o nome da indicação do produto tem de ser exclusivo. Quando apresentar produtos detalhados numa chamada do cliente, estará disponível uma lista de indicações de produtos para o representante de vendas selecionar durante uma sessão de detalhes do produto. As indicações de produtos estão disponíveis na secção de informações relacionadas Produtos detalhados numa página Detalhe da chamada.

Uma indicação do produto é um componente principal do processo de mensagens do produto de um representante de vendas farmacêutico. Normalmente, os produtos ou fármacos são detalhados ao nível de um produto pelo representante de vendas e não a um nível de unidade de manutenção de stock (SKU, stock-keeping unit) no sistema de inventário do produto. Por exemplo, o Fármaco A pode ter várias indicações: uma para doença pulmonar obstrutiva crónica (DPOC), outra para asma e assim sucessivamente. Cada indicação tem o respetivo plano de objetivos da chamada exclusivo (plano de mensagens) e objetivos da chamada (itens do plano de mensagens). É possível utilizar a indicação do produto para filtrar as secções de informações relacionadas adequadas para registos de mensagens de produtos estruturados, tais como, Planos de objetivos da chamada (Planos de mensagens) e Objetivos da chamada (Itens do plano de mensagens). Para mais informações sobre como detalhar produtos, utilizando a secção de informações relacionadas Produtos detalhados numa página Detalhe da chamada, consulte Ligar informações detalhadas do produto a chamadas (consultar [Ligar informações do produto detalhado a chamadas](#) na página 602). Para mais informações sobre mensagens de produtos estruturados (SPM), consulte Mensagens de produtos estruturados (consultar [Mensagens do Produto Estruturado](#) na página 674).

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a sua função não incluir o controlo de informações de indicações de produtos, é possível que o separador Indicação do produto seja excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de indicação do produto

A Página principal de indicação do produto é o ponto de partida para gerir as indicações dos produtos. Esta página apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de indicação do produto. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com indicações de produtos, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o Acesso a Farmacêutica.

Criar uma indicação do produto

É possível criar uma nova indicação do produto clicando no botão Nova na secção Indicações de produtos modificados recentemente. Para mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de indicações de produtos \(na página 684\)](#).

Trabalhar com Listas de indicações de produtos

A secção Lista de indicações de produtos mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão das indicações de produtos.

Lista de indicações de produtos	Filtros
Todas as indicações de produtos	Todas as indicações de produtos para as quais tem visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da indicação do produto.
Indicações de produtos modificados recentemente	Todas as indicações de produtos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou ver, editar ou eliminar uma lista existente, consulte [Página Gerir listas \(na página 145\)](#). A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver indicações de produtos recentes

A secção Indicações de produtos modificados recentemente mostra as indicações de produtos mais recentemente modificadas.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal de indicação do produto

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de indicação do produto:

- Indicações de produtos criadas recentemente
- Indicações de produtos modificados recentemente
- As minhas indicações de produtos criadas recentemente
- As minhas indicações de produtos modificadas recentemente
- As secções de relatórios adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatórios para apresentação na Página principal de indicação do produto.)

Para adicionar secções à Página principal de indicação do produto

- 1 Na Página principal de indicação do produto, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de indicação do produto, utilize as setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre indicações de produtos:

- [Indicações do Produto \(na página 681\)](#)
- [Gerir indicações de produtos \(na página 683\)](#)
- Campos de Indicações do Produto (consultar [Campos de indicações de produtos](#) na página 684)

Gerir indicações de produtos

Para obter informações sobre como gerir indicações de produtos, consulte os seguintes tópicos:

- [Associar registos de indicação de produtos a produtos detalhados \(na página 683\)](#)
- [Associar indicações de produtos a registos de mensagens de produtos estruturados \(na página 683\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre indicações de produtos:

- [Indicações do Produto \(na página 681\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de indicação do produto \(na página 681\)](#)
- Campos de Indicações do Produto (consultar [Campos de indicações de produtos](#) na página 684)

Associar registos de indicação de produtos a produtos detalhados

Normalmente, associa um registo de indicação do produto a um produto que está a detalhar através da utilização da secção de informações relacionadas Produtos detalhados.

Para associar registos de indicação de produtos a produtos detalhados

- 1 Crie os registos de indicações de produtos para o produto que está a detalhar.
- 2 Navegue para a secção de informações relacionadas Produtos detalhados na página Detalhe da chamada da chamada do cliente e edite o registo de produto detalhado do produto em questão.
- 3 Para o campo Nome da indicação, utilize o seletor de pesquisa para escolher um nome da indicação do produto a partir da lista de indicações de produtos que está disponível para o produto que está a detalhar.

Associar indicações de produtos a registos de mensagens de produtos estruturados

Normalmente, associa um registo de indicação do produto a registos de mensagens de produtos estruturados (SPM), tais como, planos de objetivos da chamada (planos de mensagens), objetivos da chamada (itens de planos de mensagens), objetivos da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) e resultados (respostas de mensagens).

Para associar registos de indicação do produto a registos de mensagens de produtos estruturados

- 1 Crie os registos de indicações de produtos para o produto que está a detalhar.

- 2 Navegue para cada tipo de registo SPM (por exemplo, Plano de objetivos da chamada (Plano de mensagens), Objetivo da chamada (Item do plano de mensagens), Objetivo da chamada seguinte (Relações de itens do plano de mensagens), Resultado (Resposta da mensagem) e edite o registo em questão.
- 3 Para o campo Nome da indicação, utilize o seletor de pesquisa para escolher um nome da indicação do produto a partir da lista de nomes de indicações de produtos que está disponível para o produto que está a detalhar.

NOTA: O administrador da empresa tem de configurar o campo de nome Indicação no tipo de registo SPM.

Campos de indicações de produtos

Utilize a página Edição da indicação do produto para adicionar uma indicação do produto ou atualizar detalhes de uma indicação do produto existente. A página Edição da indicação do produto mostra o conjunto completo de campos de uma indicação do produto.

SUGESTÃO: Pode também editar indicações de produtos na página [Lista de indicações de produtos](#) e na página [Detalhe da indicação do produto](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 118).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A seguinte tabela fornece informações sobre alguns campos de indicações de produtos.

Campo	Descrição
Nome da indicação	O nome do registo de indicação do produto. Alguns exemplos são Alergia, Asma, Arritmia, Insuficiência cardíaca, etc. O comprimento máximo é 50 caracteres. (Obrigatório)
Nome da indicação do produto	Só de leitura. Uma concatenação de Nome do produto e Nome da indicação. Por exemplo, Asma – Fármaco A ou Alergia – Fármaco A, assumindo que o Fármaco A é utilizado para tratar asma e alergias. Este campo tem de ser exclusivo na empresa.
Produto	O nome do produto ao nível da marca. A marca é definida no registo Produto quando o campo Tipo do produto está definido como Detalhe, por exemplo, Fármaco A. Escolha o nome do produto, utilizando o ícone Pesquisar. Os registos de Indicação do produto são ordenados por Nome do produto. Este campo é obrigatório por predefinição. NOTA: O produto tem de ser um produto válido para o campo Categoria do produto.
Descrição	Os detalhes adicionais para descrever a indicação. O comprimento máximo é 255 caracteres.
Produto: Categoria do produto	Só de leitura. A categoria do produto da marca do produto selecionado. O administrador da empresa define a categoria do produto, por exemplo, Anti-hipertensor, Ansiolítico, Asma, Artigos promocionais de marketing e assim sucessivamente.

Encomendas

O tipo de registo Encomenda, apesar de já estar disponível no Oracle CRM On Demand, foi melhorado para uma melhoria da funcionalidade de Ciências vivas. O utilizador utiliza as páginas Encomenda para criar, atualizar e controlar as encomendas e os itens da encomenda associados para produtos. Por exemplo, os representantes de vendas podem utilizar as páginas Encomenda para executar o seguinte:

- Criar um pedido direto para a satisfação de amostras, bem como submeter uma encomenda ao escritório principal para o envio de amostras diretamente aos clientes.
- Efetue uma encomenda interna com o escritório principal para repor amostras que se esgotaram. Periodicamente, os representantes de vendas esgotam as amostras e reencomendá-las, conforme necessário.

O tipo de registo Encomenda está ligado a todos os objetos personalizados e pode ser ativado para a integração utilizando os fluxos de trabalho e eventos de integração da Internet. Se a secção Encomendas não estiver visível numa página de detalhes do objeto personalizado, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Encomendas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

Antes de começar: Para trabalhar com as encomendas, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de encomendas e as informações de artigos de linha da encomenda associados, o separador Encomendas poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal Encomenda

A Página principal Encomenda é o ponto de partida para gerir encomendas e itens da encomenda associados para produtos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Encomenda. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com as encomendas e os itens da encomenda para produtos, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda. Para obter mais informações, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).

Criar uma encomenda

O administrador de amostras cria uma nova encomenda clicando no botão Novo na secção As minhas encomendas recentemente criadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de encomenda \(na página 690\)](#).

Trabalhar com listas de encomendas

A secção Lista de encomendas mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de encomendas.

Lista de encomendas	Filtros
Todas as encomendas	Todas as encomendas para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da encomenda ou de quando foi criada.
As minhas encomendas recentemente criadas	Filtra encomendas com o nome do utilizador no campo do proprietário, ordenadas pela data de criação.

Lista de encomendas	Filtros
Todas as encomendas recentemente criadas	Filtra todas as encomendas criadas para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver encomendas recentes

A secção As minhas encomendas recentemente criadas e As minhas encomendas recentemente vistas mostram as encomendas que foram criadas ou vistas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal Encomenda

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Encomenda:

- Encomendas recentemente criadas
- Encomendas recentemente modificados
- As minhas encomendas recentemente criadas
- As minhas encomendas recentemente modificadas
- Secções adicionais do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal Encomenda.)

Para adicionar secções à Página principal Encomenda

- 1 Na Página principal Encomenda, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Encomenda, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre encomendas e itens da encomenda para amostras:

- [Encomendas \(na página 684\)](#)
- [Campos de encomenda \(na página 690\)](#)
- [Gerir encomendas](#)

Gerir encomendas

Para obter informações sobre como gerir encomendas, consulte:

- [Acerca da Integração de Ebiz PIP e da gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand \(na página 687\)](#)
- [Criar um item da encomenda para produtos \(na página 688\)](#)
- [Submeter um item da encomenda para produtos \(na página 689\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 611\)](#)

NOTA: A funcionalidade de encomendas não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Trabalhar com registos \(na página 50\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 151\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 181\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas \(na página 684\)](#)
- [Campos de encomenda \(na página 690\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda \(na página 685\)](#)

Acerca da Integração de Ebiz PIP e da gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand

O Oracle CRM On Demand suporta dois tipos de gestão de encomendas que são mutuamente exclusivos. Os administradores podem selecionar o tipo de gestão de encomendas a utilizar definindo a opção Utilização da encomenda na página Perfil da empresa:

- **Gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand, que é fornecida no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**
Não pode utilizar a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand e integrar encomendas com o Oracle E-Business Suite. Para integrar encomendas com o Oracle E-Business Suite, tem de utilizar a opção Integração de Ebiz PIP.
- **A Integração de Ebiz PIP, que é o Oracle Lead to Order Integration Pack para o Oracle CRM On Demand e a solução de integração Oracle E-Business Suite**
Com a opção Integração de Ebiz PIP, os registos de encomenda no Oracle CRM On Demand contêm informações do cabeçalho só de leitura, o que permite que informações do Oracle E-Business Suite sejam armazenadas no Oracle CRM On Demand só para fins de apresentação. Todos os artigos de linha e encomendas são criados no Oracle E-Business Suite. Quando seleciona a opção Integração de Ebiz PIP, o Oracle CRM On Demand não controla os artigos de linha da encomenda.

Considerações ao migrar a gestão de encomendas da integração de Ebiz PIP para a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand

Se estiver atualmente a utilizar a opção Integração de Ebiz PIP para a gestão de encomendas e se pretender apresentar os itens seguintes no Oracle CRM On Demand e fornecer suporte de objeto personalizado para as personalizações, tem de migrar as encomendas para a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand:

- [Página principal Encomenda](#)
- [Listas de encomendas para cada conta ou contacto](#)
- [Entradas de artigos de linha da encomenda](#)

Além da migração para a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand Customer Care tem de ativar os tipos de registo Encomenda e Item da encomenda bem como os fluxos de trabalho, importação e exportação, e serviços Internet. O Oracle CRM On Demand fornece integração com o tipo de registo Lista de preços, que estava anteriormente disponível apenas no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Ao migrar as encomendas para a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand Customer Care tem de ativar os privilégios necessários para tornar o tipo de registo Lista de preços visível ao utilizador. Depois de migrar as encomendas para a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand, pode personalizar os registos de encomenda no Oracle CRM On Demand para os requisitos de lógica empresarial. Para mais informações sobre como utilizar a opção Utilização da encomenda no perfil da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).

Criar um item da encomenda para produtos

O utilizador pode utilizar as páginas Encomenda para criar e atualizar os itens da encomenda para produtos de forma a que possa controlar quais os produtos que foram comprados pelo cliente como parte da encomenda.

NOTA: Também pode utilizar as páginas Pedido de amostras para ligar as informações do pedido a chamadas, consulte [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 611\)](#). Tenha em atenção que se personalizar a página Detalhes da encomenda adicionando um novo campo, o novo campo também estará disponível nas páginas Pedido de amostras.

Antes de começar. Para trabalhar com as encomendas e os itens da encomenda para produtos, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda.

Para criar ou atualizar um item da encomenda para produtos

- 1 Na Página principal Encomenda, selecione a encomenda que pretende.
Para obter informações sobre como selecionar encomendas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da encomenda:
 - Clique em Novo na secção Itens da encomenda para adicionar um artigo de linha da encomenda à mesma.
NOTA: Poderá pretender adicionar a secção Itens da encomenda à disposição. Para obter mais informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).
 - Clique em Editar junto a um artigo de linha da encomenda existente para atualizar esse item da encomenda.
- 3 Na página Detalhes do item da encomenda ou Editar, preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, grave o registo.

Campo	Descrição
Número do Item da Encomenda	(Só de leitura) O número exclusivo para este artigo de linha da encomenda.
Currency	A moeda em que este item da encomenda será processado. Utilize o seletor de pesquisa para escolher a moeda.
Montante do Desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Percentagem do Desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Produto	(Obrigatório) O produto que está a ser encomendado.
Quantidade	(Obrigatório) A quantidade do produto que está a ser encomendada. O valor neste campo não pode ser negativo.
Ordem	(Só de leitura) A encomenda principal à qual este artigo de linha da encomenda está ligado.
Encomenda: ID único externo	(Só de leitura) O ID único externo da encomenda principal ao qual este artigo de linha da encomenda está ligado.
Preço	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Preço após desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Estado	(Obrigatório) O valor neste campo encontra-se Em curso por predefinição.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas \(na página 684\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda \(na página 685\)](#)
- [Gerir encomendas](#)
- [Campos de encomenda \(na página 690\)](#)

Submeter um item da encomenda para produtos

Quando terminar de criar e atualizar itens da encomenda para um objeto da encomenda, pode submeter a encomenda.

Antes de começar. Para trabalhar com as encomendas e os itens da encomenda para produtos, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda.

Para submeter uma encomenda para produtos

- 1 Na Página principal Encomenda, selecione a encomenda que pretende.
Para obter informações sobre como selecionar encomendas, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da encomenda, reveja os itens da encomenda associados a esta encomenda para produtos e certifique-se de que está satisfeito com as informações registadas.
- 3 Clique em Submeter a encomenda para produtos, incluindo todos os respetivos artigos de linha da encomenda associados.
O valor no campo Estado da criação da encomenda para a encomenda é alterado para Submetido para indicar que a encomenda para produtos foi submetida para processamento. Não é possível modificar uma encomenda para produtos que foi submetida.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas \(na página 684\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda \(na página 685\)](#)
- [Gerir encomendas](#)
- [Campos de encomenda \(na página 690\)](#)

Campos de encomenda

Utilize a página Editar encomenda para adicionar uma encomenda para produtos ou atualizar os detalhes de uma encomenda existente para produtos. A página Editar encomenda mostra todos os campos de uma encomenda.

SUGESTÃO: Também pode editar encomendas na página [Detalhes da encomenda](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da encomenda.

Campo	Descrição
Informações chave da encomenda	
Número da encomenda	Um número exclusivo atribuído a cada encomenda.
Tipo	A categoria Encomenda. O valor predefinido para Tipo de um registo Encomenda é Encomenda. É possível escolher os seguintes valores utilizando a lista de escolha: Pedido de amostra e encomenda. NOTA: O administrador da empresa tem de configurar este campo editável para que esteja disponível na disposição da página porque não está disponível na disposição da página por predefinição.
Conta	A conta associada a esta encomenda.
Oportunidade	A oportunidade associada a esta encomenda.
Contacto	O contacto associado a esta encomenda.
Encomenda criada	A data em que a encomenda foi criada.
Estado da criação da encomenda	(Só de leitura) O valor neste campo é Em curso por predefinição. Quando submete uma encomenda para produtos, o valor neste campo é alterado para Submetido.
ID único externo	O ID único externo para a integração da encomenda com o Oracle CRM On Demand.
ID	O valor neste campo identifica de modo único a encomenda.

Campo	Descrição
Morada para Expedição	A morada para a qual a encomenda será expedida. Utilize o seletor de pesquisa para selecionar uma morada. Este campo tem de ser preenchido para criar uma encomenda de pedido de amostras, consulte Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas (na página 611) .
Morada para faturação	A morada para faturação para a encomenda em contexto.
Estado da encomenda	O estado da encomenda, que pode ser um dos seguintes: Pendente, Expedido, Processado ou Submetido. Pode definir o estado se necessário. Quando submete a encomenda, o estado da encomenda é alterado para Submetido.
Informações adicionais	
Proprietário	A pessoa que criou este registo de encomenda. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .
Descrição	(Opcional) Uma descrição da encomenda.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas \(na página 684\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda \(na página 685\)](#)
- [Gerir encomendas](#)

Cotações

Um registo de cotação contém uma oferta para um cliente de produtos e serviços específicos a um preço específico. Utilizando o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, pode começar a criar uma cotação a partir do Oracle CRM On Demand ao clicar no botão Nova Cotação na secção do item relacionado Cotações de um registo de oportunidade. Os registos de cotações são criados e mantidos no âmbito do Oracle E-Business Suite e sincronizados com o Oracle CRM On Demand. A partir do Oracle CRM On Demand, os utilizadores podem visualizar todas as cotações associadas a uma conta ou oportunidade que tenham sido criadas através do pacote de integração. O pacote de integração utiliza o tipo de registo Cotação no Oracle CRM On Demand. Os clientes que tenham o pacote de integração licenciado têm de contactar o Oracle CRM On Demand Customer Care para configurar o tipo de registo Cotação.

Após o tipo de registo de cotação ser configurado, pode introduzir ou atualizar as informações da conta, conta-contacto e produto no Oracle E-Business Suite e sincronizar essas informações com o Oracle CRM On Demand. Pode utilizar estes dados no Oracle CRM On Demand para gerir pistas de clientes e oportunidades. Normalmente, começa por criar uma cotação a partir do Oracle CRM On Demand quando o ciclo de vendas progride ao ponto de ser necessária uma cotação. Para mais informações sobre a configuração do pacote de

integração, consulte *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Encomendas \(na página 684\)](#)
- [Acerca da Integração de Ebiz PIP e da Gestão de Encomendas do Oracle CRM On Demand \(na página 687\)](#)
- [Oportunidades \(na página 330\)](#)
- [Contas \(na página 282\)](#)

Produtos bloqueados

Esta funcionalidade é específica para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Utilize as páginas Produto bloqueado para especificar se determinados produtos estão bloqueados para contactos principais. Cria um registo do produto bloqueado para cada produto que pretenda bloquear para um contacto principal especificado. Pode ver os produtos que estão bloqueados para um contacto numa lista só de leitura na secção de informações relacionadas com os Produtos bloqueados da página Detalhes do contacto.

Quais as restrições que se aplicam a produtos bloqueados?

A presença de registos de produtos bloqueados filtra os produtos que pode seleccionar para produtos detalhados, amostras entregues, artigos promocionais e pedidos de amostras durante uma chamada do cliente. Os registos de produtos bloqueados impedem os produtos bloqueados especificados de aparecerem na lista de produtos disponível nos seguintes itens relacionados com os Detalhes da chamada:

- Produtos disponíveis para detalhe
- Amostras disponíveis para entrega
- Artigos promocionais disponíveis para entrega
- Planos de mensagens disponíveis

Os registos de produtos bloqueados também impedem os produtos bloqueados especificados de aparecerem na janela de pesquisa Produto nas páginas Produtos detalhados ou Editar produtos. Se não pretende que esta filtragem ocorra, não preencha os registos de produtos bloqueados.

NOTA: Em versões anteriores do Oracle CRM On Demand, os registos de produtos bloqueados não filtravam os produtos disponíveis nos itens relacionados com os Detalhes da chamada ou na janela de pesquisa Produto ao completar uma chamada do cliente. Para impedir os registos de produtos bloqueados que foram criados antes da versão 22 da filtragem dos produtos disponíveis nesta versão, tem de eliminar esses registos de produtos bloqueados.

Os produtos não estão bloqueados ao nível da marca

Para impedir todos os itens de uma marca de produto de serem entregues ou discutidos numa chamada de vendas, tem de bloquear todos os itens disponíveis para a marca de produto, incluindo artigos promocionais, itens informativos ou amostras de produtos. Por exemplo, para bloquear todos os itens do produto associados ao Fármaco X para o contacto principal Dr. Silva, tem de configurar entradas individuais para cada item que pretende bloquear como linhas de dados num registo Produto bloqueado:

- Dr. Silva - Fármaco X 400 mg
- Dr. Silva - Fármaco X 200 mg
- Dr. Silva - Fármaco X folheto promocional
- Dr. Silva - Fármaco X bola de golfe

Bloquear produtos permite bloquear alguns itens de uma marca de produto sem bloquear outros itens. Por exemplo, pode bloquear um contacto principal de receber amostras de um fármaco, mas pode permitir que o

contacto receba artigos promocionais sobre esse fármaco ou pode permitir que o contacto receba 400 mg de um fármaco mas não a dosagem de 200 mg.

Requisitos para bloquear produtos para um contacto principal

Para bloquear produtos para um contacto principal, a função de utilizador e os perfis de acesso têm de ter o acesso apropriado ao tipo de registo Produto bloqueado. Além disso, o separador Produto bloqueado tem de estar disponível para a função. Para disponibilizar o separador Produto bloqueado para outra função de utilizador, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir acesso farmacêutico.

Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados

A Página principal Produtos bloqueados constitui o ponto de partida para gerir produtos bloqueados.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Produtos bloqueados. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo do produto bloqueado

Para criar um registo do produto bloqueado, clique no botão Novo na secção Produtos bloqueados recentemente modificados da Página principal Produtos bloqueados.

Trabalhar com listas de produtos bloqueados

A secção Listas de produtos bloqueados mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de produtos bloqueados.

Lista de produtos bloqueados	Filtros
Todos os produtos bloqueados	Todos os produtos bloqueados para os quais tem visibilidade.
Produtos bloqueados recentemente modificados	Todos os produtos bloqueados para os quais tem visibilidade, ordenados pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar produtos bloqueados recentemente modificados

A secção Produtos bloqueados recentemente modificados mostra os produtos bloqueados que foram modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal Produtos bloqueados

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções de relatórios adicionais à Página principal Produtos bloqueados. O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal Produtos bloqueados.

Para adicionar secções à Página principal Produtos bloqueados

- 1 Na Página principal Produtos bloqueados, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Produtos bloqueados, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre produtos bloqueados:

- [Produtos bloqueados \(na página 692\)](#)
- [Gerir produtos bloqueados \(na página 694\)](#)
- [Acerca da apresentação de listas de produtos bloqueados para contactos \(na página 694\)](#)
- [Campos do produto bloqueado \(na página 696\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#)

Gerir produtos bloqueados

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

- [Produtos bloqueados \(na página 692\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados \(na página 693\)](#)
- [Acerca da apresentação de listas de produtos bloqueados para contactos \(na página 694\)](#)
- [Acerca do bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente \(na página 695\)](#)
- [Acerca de fluxos de trabalho de itens do pedido de amostra e regras de produtos bloqueados \(na página 695\)](#)
- [Campos do produto bloqueado \(na página 696\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#)

Acerca da apresentação de listas de produtos bloqueados para contactos

Para permitir aos utilizadores verem a secção Produtos bloqueados na página Detalhes do contacto, terá de adicionar a secção de informações relacionadas com Produtos bloqueados às disposições da página Detalhes do contacto para as funções apropriadas. Também terá de configurar as funções de utilizador e as funções de acesso apropriadas para dar aos utilizadores acesso só de leitura ao tipo de registo relacionado com Produtos bloqueados para o tipo de registo Contacto. Para obter informações sobre como adicionar secções de informações relacionadas às disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1398\)](#). Para obter informações sobre como configurar níveis de acesso para funções de utilizador e perfis de acesso, consulte [Gestão de utilizadores e controlos de acesso \(na página 1449\)](#).

Tópicos Relacionados

- [Produtos bloqueados \(na página 692\)](#)

- [Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados \(na página 693\)](#)
- [Gerir produtos bloqueados \(na página 694\)](#)
- [Campos do produto bloqueado \(na página 696\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#)

Acerca do bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente

As regras do Oracle CRM On Demand para o bloqueio de produtos não se aplicam aos modelos de chamada inteligente. Se criar uma chamada inteligente para o grupo ou utilização repetida, e se posteriormente aplicar regras de bloqueio de produtos num produto especificado num modelo de chamada inteligente, o Oracle CRM On Demand não bloqueia o produto durante uma entrega da amostra, detalhe do produtos ou promoção do produto se o modelo de chamada inteligente for utilizado.

Por exemplo, tenha em consideração a seguinte situação:

- 1 Cria dois contactos, por exemplo, o Contacto 1 e o Contacto 2.
- 2 Cria uma chamada para o Contacto 1 e entrega uma amostra ao Contacto 1 com o produto definido como Amostra A.
- 3 Grava a chamada, utilizando o modelo de Chamada inteligente pública.
- 4 Cria um produto bloqueado para o Contacto 2, com o produto definido como Amostra A.
- 5 Cria uma chamada para o Contacto 2 e seleciona o modelo de chamada inteligente criado.

Nesta situação, utilizar o modelo cria automaticamente a Amostra A e associa-o ao Contacto 2, e ignora a regra de bloqueio de produtos. Embora a Amostra A esteja definida como bloqueada para o Contacto 2, a Amostra A está disponível na pesquisa de produtos para o Contacto 2.

ATENÇÃO: Com base no resultado do exemplo anterior, tem de utilizar cuidadosamente os modelos de chamada se bloquear produtos. Se as regras de bloqueio de produtos forem adicionadas depois de ter configurados os modelos de chamada inteligente, tem de alterar o mecanismo de relatórios manualmente para o desembolso do produto. Se bloquear produtos na empresa, recomenda-se que crie um modelo de chamada inteligente após a definição da regra de bloqueio de produtos e adicione o produto à chamada inteligente se não estiver bloqueado para esse cliente específico.

Acerca de fluxos de trabalho de itens do pedido de amostra e regras de produtos bloqueados

O processamento de produtos bloqueados não é suportado pelos itens do pedido de amostra quando os fluxos de trabalho são utilizados em Oracle CRM On Demand. Por exemplo, na situação seguinte, um fluxo de trabalho criado para um item do pedido de amostra define o campo Produto para o item do pedido de amostra com um produto bloqueado, o Prod1:

- 1 Cria os registos seguintes:
 - Conta: Cont1
 - Contacto: Con1 com morada
 - Produtos: Prod1 e Prod2
- 2 Atribui o Prod1 e o Prod2 a um utilizador administrativo.
- 3 Cria um registo de produto bloqueado para o Prod1 e o Con1, de forma a que o Prod1 seja definido como um produto bloqueado para o contacto Con1.
- 4 Cria um fluxo de trabalho para um item do pedido de amostra com um acionador Quando novo registo é gravado e uma ação Atualizar valores com o Nome do campo definido como Produto e o respetivo valor definido como Prod1.
- 5 A partir da Cont1, pode criar uma chamada e, em seguida, criar um pedido de amostra na secção Pedido de amostra na chamada com o Con1 como o contacto numa chamada.

- 6 Na secção Pedido de amostra, clique em Novo em Item do pedido de amostra e preencha os campos da seguinte forma:

- Número do item da encomenda: 1
- Quantidade: 1
- Produto: Prod2

NOTA: Apenas o Prod2 está visível porque o Prod1 está bloqueado para o contacto Con1.

- 7 Grave o registo.

Uma vez que o Prod1 está bloqueado, poderá esperar que o fluxo de trabalho do item do pedido de amostra não defina o campo Produto como Prod1. No entanto, apesar de a ação do fluxo de trabalho configurada no passo 4 estar acionada, o fluxo de trabalho não segue a regra de bloqueio de produtos. Consequentemente, o fluxo de trabalho define o campo Produto para o item do pedido de amostra com um produto bloqueado, o Prod1.

Campos do produto bloqueado

A página Editar produto bloqueado mostra o conjunto completo de campos para um produto bloqueado.

SUGESTÃO: Também pode editar produtos bloqueados na página [Lista de produtos bloqueados](#) e na página [Detalhes dos produtos bloqueados](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos do produto bloqueado.

Campo	Descrição
Produto	O produto que pretende bloquear.
Contacto	O contacto para quem pretende bloquear o produto.

Tópicos Relacionados

- [Produtos bloqueados \(na página 692\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados \(na página 693\)](#)
- [Gerir produtos bloqueados \(na página 694\)](#)
- [Acerca da apresentação de listas de produtos bloqueados para contactos \(na página 694\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#)

10 Gestão de riqueza

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para a gestão de riqueza:

- **Contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir informações da conta financeira.
- **Detentores de contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre detentores de contas financeiras.
- **Investimentos de contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir as transações de um produto financeiro único para uma conta financeira.
- **Planos financeiros.** Utilize estas páginas para gerir os planos financeiros de um contacto ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas.
- **Produtos financeiros.** Utilize estas páginas para gerir informações do produto financeiro.
- **Transações financeiras.** Utilize estas páginas para controlar as transações para uma conta financeira específica.
- **Carteiras.** Utilize estas páginas para gerir as contas em carteira.
- **Agregados familiares.** Utilize estas páginas para gerir informações relativas a um grupo de contactos relacionados que vive no mesmo agregado familiar.

Nota: Todos estes tipos de registo só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Agregados familiares

Utilize as páginas Agregado familiar para criar, atualizar e controlar registos de agregado familiar. Também pode utilizar as páginas Agregado Familiar para adicionar compromissos, tarefas, oportunidades e pedidos de assistência diretamente associados ao agregado familiar.

Um *agregado familiar* é um grupo de contactos que partilham geralmente uma ligação ou associação comum, como uma família (pais e filhos), que residem na mesma morada e dentro da mesma casa. Um agregado familiar permite o agrupamento de contactos e o controlo dos agrupamentos de contactos, permitindo que um contacto seja agrupado num ou mais agregados familiares ou grupos de contactos. As instituições financeiras e os utilizadores individuais, tais como, bancários, conselheiros e gestores de relações, têm utilizações muito diferentes para agrupar contactos. As informações relacionadas dos agregados familiares podem ser acumuladas a partir dos contactos que estão ligados ao agregado familiar.

Um agregado familiar fornece informações de segmentação valiosas sobre o agregado familiar como um todo, bem como um resumo das informações sobre os contactos dos membros do agregado familiar. Pode utilizar as páginas de Agregados familiares para identificar e capturar informações demográficas sobre um agregado familiar. Também pode utilizar as páginas de Agregados familiares para rever as contas financeiras do cliente, os produtos e as informações de contacto associadas a esse agregado familiar. Estas informações permitem avaliar os dados do cliente.

O agrupamento de todas as contas de um cliente por agregado familiar permite que uma instituição financeira identifique o valor de um cliente para a organização e procure oportunidades para venda cruzada e venda vertical de produtos e serviços adicionais ao cliente, como um seguro de proprietário e empréstimos para a educação

dos filhos. Além disso, a capacidade para ver todas as contas financeiras de um cliente por agregado familiar, permite que uma instituição financeira visualize a posição financeira geral do agregado familiar.

Subcontas e informações relacionadas para agregados familiares

Pode utilizar as páginas de Agregado familiar para identificar e traçar o perfil de um agregado familiar. Também pode utilizar as páginas Agregado familiar para rever as subcontas de um agregado familiar e outras informações relacionadas incluindo:

- **Contactos.** Os contactos podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os contactos relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre contactos, consulte [Contactos \(na página 305\)](#).
- **Atividades.** Os compromissos ou as tarefas podem estar relacionados com um agregado familiar diretamente ou através dos contactos do agregado familiar. Na página Agregado Familiar, pode visualizar todas as atividades relacionadas com um agregado familiar e pode criar novas atividades diretamente para o agregado familiar. Quando cria um novo compromisso ou tarefa a partir da página Agregado Familiar, os valores do Nome do Agregado Familiar e Contacto Principal do agregado familiar são utilizados por predefinição. Para obter mais informações sobre as atividades, consulte [Campos da Atividade \(na página 243\)](#).
- **Oportunidades.** As oportunidades podem estar relacionadas com um agregado familiar diretamente ou através dos contactos do agregado familiar. Na página Agregado Familiar, pode visualizar todas as oportunidades relacionadas com um agregado familiar e pode criar novas oportunidades diretamente para o agregado familiar. Quando cria uma nova oportunidade a partir da página Agregado Familiar, os valores do Nome do Agregado Familiar e Contacto Principal do agregado familiar são utilizados por predefinição. Para obter mais informações sobre oportunidades, consulte [Oportunidades \(na página 330\)](#).
- **Pedidos de assistência.** Os pedidos de assistência podem estar relacionados com um agregado familiar diretamente ou através dos contactos do agregado familiar. Na página Agregado Familiar, pode visualizar todos os pedidos de assistência relacionados com um agregado familiar e pode criar novos pedidos de assistência diretamente para o agregado familiar. Quando cria um novo pedido de assistência a partir da página Agregado Familiar, os valores do Nome do Agregado Familiar e Contacto Principal do agregado familiar são utilizados por predefinição. Para obter informações sobre os pedidos de assistência, consulte [Pedidos de Assistência \(na página 424\)](#).
- **Participações.** As participações podem estar relacionadas com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todas as participações relacionadas com um agregado familiar. Para obter informações sobre participações, consulte [Participações \(na página 738\)](#).
- **Planos financeiros.** Os planos financeiros podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os planos financeiros relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre planos financeiros, consulte [Planos financeiros \(na página 722\)](#).
- **Segurados.** Os segurados podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os segurados relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre segurados, consulte [Segurados \(na página 761\)](#).
- **Detentores de contas financeiras.** Os titulares de contas financeiras podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os titulares de contas financeiras relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre titulares de contas financeiras, consulte [Titulares de contas financeiras \(na página 716\)](#).
- **Equipa do Agregado Familiar.** Os utilizadores podem fazer parte da equipa relacionada com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os membros (utilizadores) da equipa relacionada com um agregado familiar.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se as suas responsabilidades profissionais não incluem o controlo de informações de agregados familiares, o respetivo separador poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal Agregado familiar

A Página principal de agregado familiar constitui o ponto de partida para gerir agregados familiares.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Agregado familiar. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um agregado familiar

Pode criar um agregado familiar clicando no botão Novo na secção Agregados familiares recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do agregado familiar (consultar [Campos de agregado familiar](#) na página 702).

Trabalhar com listas de agregados familiares

A secção Listas de agregados familiares mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas standard de Agregados familiares.

Lista de agregados familiares	Filtros
Agregados familiares recentemente modificados	Todos os agregados familiares com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação
Todos os agregados familiares	Todos os agregados familiares para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do agregado familiar

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar os agregados familiares recentemente modificados

A secção Os meus agregados familiares recentemente visualizados mostra os agregados familiares que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de agregado familiar

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções à Página principal de agregado familiar:

- Agregados familiares recentemente criados
- Agregados familiares recentemente modificados
- Os meus agregados familiares recentemente criados
- Os meus agregados familiares recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal de agregado familiar.)

Para adicionar secções à Página principal de agregado familiar

- 1 Na Página principal de agregado familiar, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de agregado familiar, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- [Agregados familiares \(na página 697\)](#)
- [Gerir agregados familiares \(na página 700\)](#)
- [Campos de agregado familiar \(na página 702\)](#)

Gerir agregados familiares

Para gerir agregados familiares, execute as seguintes tarefas:

- [Criar perfis de agregados familiares \(na página 701\)](#)
- [Controlar Membros do Agregado Familiar \(na página 701\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 151\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 181\)](#)
- [Agregar registos \(na página 158\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- [Agregados familiares \(na página 697\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Agregado familiar \(na página 699\)](#)
- [Campos de agregado familiar \(na página 702\)](#)

Criar perfis de agregados familiares

Pode criar perfis de agregados familiares ao atualizar as informações nos registos de agregados familiares.

Para criar o perfil de um agregado familiar

- 1 Selecione o agregado familiar.
Para obter instruções sobre como selecionar agregados familiares, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do agregado familiar, clique em Editar.
- 3 Na página Editar agregado familiar, preencha as informações. Para obter uma descrição dos campos, consulte Campos do agregado familiar (consultar [Campos de agregado familiar](#) na página 702).

Controlar Membros do Agregado Familiar

Para controlar membros do agregado familiar, adicione-os como contactos no agregado familiar.

Para controlar membros do agregado familiar

- 1 Selecione o registo de agregado familiar.
Para obter instruções sobre como selecionar registos de agregados familiares, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes do agregado familiar, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.
NOTA: Poderá pretender adicionar a secção Contactos à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).
- 3 Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa, no campo Novo contacto. Esta ação inicia a janela Pesquisar um contacto.
- 4 Na janela Pesquisar um contacto, selecione um contacto.
- 5 Na página Lista de contactos, selecione a relação com o agregado familiar para o contacto, na lista pendente Relação.

Campo	Descrição
Novo contacto	O nome do contacto para o agregado familiar. Selecione o contacto na janela Pesquisar um contacto.
Relação	A relação do contacto para o agregado familiar. Pode selecionar qualquer número de relações predefinidas, por exemplo: Chefe de família, Cônjuge, Dependente, Cunhado, Filho de 2ª geração, Patrão, etc.
Acumulação	Marque a caixa de verificação Acumulação para selecionar um subconjunto de contactos para agregar aos totais financeiros do agregado familiar (por exemplo, Valor líquido total ou Rendimento total). Os contactos não selecionados não serão agregados aos totais para agregados familiares ou a qualquer lista como, por exemplo, Oportunidade, Carteiras, Atividade ou Notas. Acumulação está marcada por predefinição. Nota: A caixa de verificação Agregação, na página Detalhe do contacto e página Detalhes do agregado familiar é a mesma, pelo que uma alteração numa página será refletida na outra página.

- 6 Clique em Gravar na página Lista de contactos.
- 7 Pesquise o campo Novo contacto para selecionar um contacto e, em seguida, selecione a relação com o agregado familiar para o contacto na lista de escolha Relação.

Para obter informações sobre campos do agregado familiar, consulte Campos do agregado familiar (consultar [Campos de agregado familiar](#) na página 702).

NOTA: Se o administrador puder personalizar o tipo de registo Contacto do Agregado Familiar, adicionando campos personalizados e também campos personalizados de informações relacionadas que têm Contacto ou Agregado Familiar como o tipo de registo relacionado. O administrador pode incluir os novos campos personalizados e os campos personalizados de informações relacionadas na disposição da página Contacto do Agregado Familiar. Pode editar campos personalizados nas secções de informações relacionadas com o Contacto do Agregado Familiar, mas não pode editar campos personalizados de informações relacionadas. Para obter informações sobre campos customizados de informações relacionadas e como criá-los, consulte [Acerca de Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (consultar [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1309) e [Criar Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (na página 1311).

Campos de agregado familiar

Utilize a página Editar agregado familiar para adicionar um agregado familiar ou atualizar detalhes de um agregado familiar existente. A página Editar agregado familiar mostra o conjunto completo de campos para um agregado familiar.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos. Vários campos nas páginas de agregados familiares são só de leitura, uma vez que são calculados a partir dos registos de contacto ligados ao agregado familiar com o campo Acumulação marcado. Os campos aditivos, tais como Total dos ativos, são totalizados com base em todos os contactos com o campo Acumulação marcado no agregado familiar. Os campos não aditivos, tais como endereços, são normalmente atualizados a partir do contacto principal no agregado familiar.

Se não existirem registos de contactos ligados ao agregado familiar, poderá adicionar contactos ao registo do agregado familiar, consultando Controlo de membros do agregado familiar (consultar [Controlar Membros do Agregado Familiar](#) na página 701).

Campo	Descrição
Informações chave do agregado familiar	
Nome do agregado familiar	Limite de 50 caracteres.
Principal	Só de leitura.
Informações de detalhes do agregado familiar	
Tipo	Os valores predefinidos são: Família - Descendentes, Família - Sem descendentes, Família - Idoso, Solteiro, Família monoparental, Família, Família extensa, União de facto, Ninho vazio, Reformado e Outros.

Campo	Descrição
Segmento	Os valores predefinidos são: Profissional, Trabalhador, Rural, Residência própria, Inquilino, Rural/Agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor Líquido alto, Multi-milionários e Valor Líquido ultra alto.
Última atividade	Só de leitura. Reflete a data da última atividade ligada ao agregado familiar.
DDN do chefe de família	Só de leitura.
Informações adicionais	
Conta	Só de leitura.
Contacto	Só de leitura.
Proprietário	O proprietário do registo de agregado familiar. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Perfil financeiro do agregado familiar	
Rendimento total	O rendimento total de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total dos ativos	O total dos ativos de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total de despesas	O total de despesas de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total do passivo	O total do passivo de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Valor líquido total	O valor líquido total de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.

Campo	Descrição
Perfil de risco do investimento	
Perfil de risco	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Nível de experiência	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Horizonte de investimento	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Carteira de investimentos atual	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Objetivo	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Objetivo principal	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- [Agregados familiares \(na página 697\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Agregado familiar \(na página 699\)](#)
- [Gerir agregados familiares \(na página 700\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)

Carteiras

Utilize as páginas Carteiras para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de carteira. As carteiras podem incluir qualquer tipo de informações relacionadas com um contacto que pretenda controlar.

As carteiras podem representar o seguinte:

- **Contas financeiras.** Uma conta de corretagem, empréstimo ou cartão de crédito
- **Contratos de seguro.** Uma apólice do seguro de vida ou uma anuidade

Pode utilizar as páginas Carteira para identificar e traçar o perfil de uma carteira.

SUGESTÃO: Pode utilizar o tipo de registo de conta financeira e a funcionalidade de hierarquia da conta financeira para controlar grupos de contas financeiras, também conhecidos como carteiras. Para mais informações sobre contas financeiras, consulte [Controlar principais contas financeiras \(na página 714\)](#).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se as suas responsabilidades profissionais não incluírem o controlo de informações de contas financeiras, o separador Carteiras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal Conta em carteira

A Página principal da conta da carteira constitui o ponto de partida para gerir contas da carteira.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Conta em carteira. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta da carteira

Pode criar uma conta da carteira clicando no botão Novo na secção As minhas contas da carteira recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da conta da carteira (consultar [Campos da conta em carteira](#) na página 708).

Trabalhar com listas de contas da carteira

A secção Listas de carteiras mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas da carteira.

Lista de carteiras	Filtros
Todas as contas da carteira	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade
Carteiras recentemente criadas	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação
Carteiras recentemente modificadas	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de modificação
As minhas carteiras recentemente modificadas	Todas as contas em carteira recentemente modificadas pelo utilizador.
As minhas carteiras recentemente criadas	Todas as contas em carteira recentemente criadas pelo utilizador.
As minhas contas da carteira	Todas as contas em carteira com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Nota: A disponibilidade dos tipos de registo Veículos e Ativos na lista de Contas da Carteira é controlada pela opção Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira no perfil da empresa. Para obter mais informações, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).

Visualizar contas da carteira recentemente modificadas

A secção As minhas contas da carteira recentemente visualizadas mostra as contas da carteira que o utilizador visualizou mais recentemente.

Adicionar secções à Página principal da conta da carteira

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Conta da carteira:

- Carteiras recentemente criadas
- Carteiras recentemente modificadas
- As minhas carteiras recentemente criadas
- As minhas carteiras recentemente modificadas
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal Conta em carteira.)

Para adicionar secções à Página principal Conta em carteira

- 1 Na Página principal Conta em carteira, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal Conta em carteira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a conta da carteira:

- [Campos da conta em carteira \(na página 708\)](#)
- [Gerir contas em carteira \(na página 706\)](#)

Gerir contas em carteira

Para gerir contas da carteira, execute as seguintes tarefas:

- [Controlar contactos chave para contas em carteira \(na página 707\)](#)
- [Especificar Subcontas de Carteira \(na página 707\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#) (incluindo referências)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 151\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos](#) (consultar [Eliminar e restaurar registos](#) na página 181)
- [Mudar o nome de tipos de registo \(na página 1429\)](#)
- [Agreggar registos \(na página 158\)](#)
- [Gerir calendários e atividades \(na página 207\)](#)
- [Processo de configuração de livros \(na página 1539\)](#)
- [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo \(na página 1359\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta em carteira:

- [Trabalhar com a Página principal Conta em carteira \(na página 704\)](#)
- [Campos da conta em carteira \(na página 708\)](#)

Controlar contactos chave para contas em carteira

Para controlar contactos chave para contas em carteira, adicione-as como contactos ligados ao registo da conta em carteira.

Para controlar contactos chave para contas em carteira

- 1 Selecione o registo da conta em carteira.
Para obter instruções sobre como selecionar contas em carteira, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta em carteira, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.
NOTA: Poderá pretender adicionar a secção Contactos à disposição. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).
- 3 Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa junto da coluna Nome.
- 4 Na janela de pesquisa, pode clicar em Novo para um criar um novo registo de contacto ou selecionar um contacto existente.
- 5 Na página Lista de contactos, preencha as informações necessárias.
- 6 Grave o registo.

Especificar Subcontas de Carteira

É possível indicar as hierarquias da conta em carteira, tal como um fundo mútuo inserido numa apólice de seguro de vida ou uma conta de corretagem, através da especificação de uma relação principal-dependente. Crie primeiro a conta em carteira principal e, em seguida, selecione essa conta como a principal do dependente ou da subconta de carteira.

As carteiras têm uma relação de um-para-muitos com subcontas de carteira. Por exemplo, pode ter muitas subcontas de fundo mútuo ou subcontas de existências para a conta em carteira de corretagem.

Para criar uma subconta de carteira

- 1 Selecione a conta em carteira principal.
Para obter informações sobre como selecionar contas em carteira, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta em carteira, desloque-se para a secção Subcontas de carteira e clique em Novo.
NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Subcontas de carteira à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).
- 3 Preencha os campos na página Editar conta em carteira que é iniciada.
- 4 Grave o registo.

Para especificar a conta em carteira principal

- 1 Selecione a subconta de carteira dependente.
Para obter instruções sobre como selecionar contas em carteira, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Editar conta em carteira, clique no ícone de pesquisa junto do campo Conta em carteira principal.
- 3 Na janela de pesquisa, selecione a conta da carteira principal.
- 4 Grave o registo.

Campos da conta em carteira

Utilize a página Editar conta em carteira para adicionar uma conta em carteira ou atualizar detalhes de uma conta em carteira existente. A página Editar conta em carteira mostra o conjunto completo de campos para uma conta em carteira.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de contas chave	
Número da conta	Campo obrigatório. Limite de 100 caracteres.
Instituição	O campo de pesquisa para a instituição ligada a esta conta em carteira.
Produto	O campo de pesquisa para o produto ligado a esta conta em carteira.
Tipo de conta	Uma lista de escolha de tipos de conta disponíveis. Os valores predefinidos são: Contrato da anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, CRI, Seguro de vida, Fundo mútuo, Poupanças e Outros.
Contacto principal	Só de leitura.
Conta	O campo de pesquisa para a conta ligada a esta conta em carteira.
Receitas	Receitas ligadas a esta conta em carteira.
Data de compra	A data de abertura da conta financeira.
Data de venda/ cancelamento	A data de fecho da conta financeira. Se se tratar de um investimento individual, poderá ser a data em que todas as ações foram vendidas.
Estado	Estado da conta em carteira. Os valores predefinidos são: Ativo, Pendente, Cotação, Concluído e Fechado.
Conta em carteira principal	A conta em carteira principal para a conta em carteira atual.

Campo	Descrição
Proprietário	O proprietário do registo de conta da carteira. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Grupo principal	Grupo principal do proprietário da carteira. Para versões anteriores à versão 13, este campo é utilizado para definir a visibilidade do Grupo nos registos de Carteira. Recomenda-se que utilize a funcionalidade do livro para substituir esta capacidade. Para mais informações, consulte Processo de configuração de livros (na página 1539).
Informações da apólice	
Classe de risco	Define o nível de risco da carteira. Limite de 50 caracteres.
Prémio	O custo da apólice do seguro nas unidades monetárias.
Valor nominal	O valor nominal da apólice do seguro nas unidades monetárias.
Data de vigência	A data de início da apólice do seguro.
Data de expiração	A data de expiração da apólice do seguro.
Informações do investimento	
Valor total do ativo	O valor de todos os investimentos nas unidades monetárias.
Data de avaliação	A data de avaliação do total do ativo.
Informações sobre o empréstimo	
Montante do empréstimo	O valor do empréstimo nas unidades monetárias.
Taxa de % anual	A taxa de juro do empréstimo.

Campo	Descrição
Vencimento	A data em que tem de ser efetuado o pagamento do empréstimo.
Período	Só de leitura. A concatenação de Duração do período e Unidade do período.
Duração do período	O período de tempo durante o qual o empréstimo é amortizado, normalmente expresso em meses.
Unidade do período	A lista de escolha das unidades do período possíveis. Os valores predefinidos são: Dia, Semana, Mês e Ano.
Informações do cartão de crédito	
Limite de crédito	O crédito máximo disponível para a conta.
Taxa de % anual	A taxa de juro anual cobrada a encargos colocados no saldo.

Campos de Contacto da Carteira

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos que o administrador da empresa pode tornar disponíveis e que poderá ver no registo relacionado Contactos para uma conta da carteira.

Campo	Descrição
Segurado principal	Esta caixa de verificação indica que a pessoa é normalmente o proprietário da apólice pretendido e a pessoa que preenche e assina um pedido de cobertura do seguro.
Proprietário	Esta caixa de verificação indica o proprietário da propriedade que está a ser segurada.
Nome do segurado	Esta caixa de verificação indica o nome do indivíduo com o qual é celebrado um contrato de seguro e cujos interesses estão protegidos ao abrigo da apólice.

NOTA: Se o administrador puder personalizar o tipo de registo Carteira do Contacto, adicionando campos personalizados e também campos personalizados de informações relacionadas que têm Contacto ou Carteira como o tipo de registo relacionado. O administrador pode incluir os novos campos personalizados e os campos personalizados de informações relacionadas na disposição da página Carteira do Contacto. Pode editar campos personalizados nas secções de informações relacionadas com a Carteira do Contacto, mas não pode editar campos personalizados de informações relacionadas. Para obter informações sobre campos customizados de informações relacionadas e como criá-los, consulte [Acerca de Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (consultar [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1309) e [Criar Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (na página 1311).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta em carteira:

- [Trabalhar com a Página principal Conta em carteira](#) (na página 704)
- [Gerir contas em carteira](#) (na página 706)

Contas financeiras

Utilize as páginas Conta financeira para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de conta financeira. As contas financeiras pertencem normalmente a um contacto ou empresa e são geridas por uma instituição financeira. No entanto, as contas financeiras também podem controlar todas as contas financeiras de um contacto ou empresa, incluindo as contas noutras instituições financeiras.

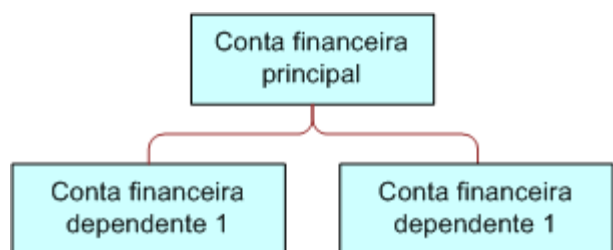
NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações de contas financeiras, o separador Contas financeiras poderá ser excluído da configuração.

Uma *conta financeira* consiste num registo de transações financeiras entre instituições financeiras. Contém produtos financeiros perante os quais a instituição financeira tem uma responsabilidade fiduciária específica. As contas financeiras proporcionam uma estrutura para as instituições financeiras gerirem relações de contactos e empresas.

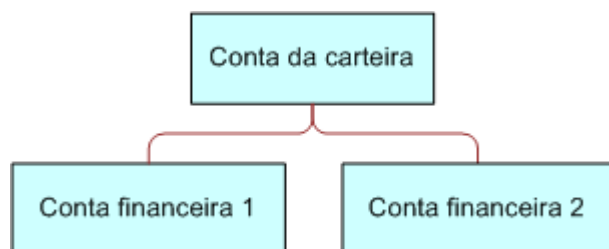
NOTA: No Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, o nome *Conta* é alterado para *Conta empresarial*. As contas empresariais representam uma entidade jurídica, como um negócio, empresa ou sociedade fiduciária. Fornecem relações principais e dependentes para suportar as divisões, departamentos e outras estruturas legais complexas.

Utilize contas financeiras para controlar quaisquer tipos de conta financeira como, poupanças, cheques, hipoteca, certificados de depósito, cartões de crédito, contas para depósito à ordem, investimentos, empréstimos, reforma, educação, etc.

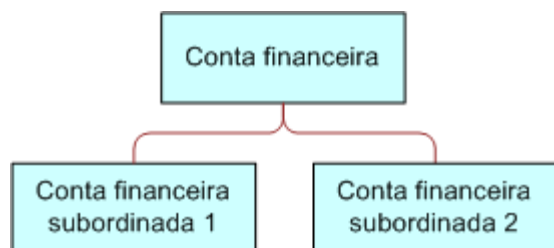
Ao utilizar contas financeiras, as instituições financeiras podem deixar de se concentrar nas relações das contas financeiras para se concentrar nas relações dos clientes e agregados familiares. Utilizando esta funcionalidade, pode aceder a informações da conta financeira de nível superior contidas nos campos Tipo de conta financeira, Saldo e Conjunto para suportar relações dos clientes e agregados familiares, incluindo atividades, oportunidades, pedidos de assistência e calendários. As contas financeiras também suportam hierarquias de contas e subcontas. Estas hierarquias permitem o agrupamento de contas em carteiras. Utilize este agrupamento de contas para agrupar contas financeiras em carteiras. As figuras que se seguem mostram alguns exemplos de hierarquias. A Figura 1 mostra uma relação de principal e dependente para uma conta financeira. A Figura 2 mostra uma relação de conta da carteira e conta financeira. A Figura 3 mostra uma relação da conta financeira e da subconta.



Relação principal e dependente da conta financeira



Relação da conta da carteira e conta financeira



Relação da conta financeira e subconta

É possível utilizar as páginas Conta financeira para identificar e traçar o perfil de uma conta financeira. Também será possível utilizar as páginas Conta financeira para rever subcontas de uma conta financeira e outras informações relacionadas, incluindo:

- Detentores de contas financeiras (consultar [Titulares de contas financeiras](#) na página 716)
- [Investimentos de contas financeiras](#) (na página 719)
- [Transações financeiras](#) (na página 731)
- [Planos financeiros](#) (na página 722)
- [Apólices](#) (na página 756)
- [Oportunidades](#) (na página 330). Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as oportunidades relacionadas com uma conta financeira.
- Atividades. Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as atividades relacionadas com uma conta financeira.
- [Pedidos de assistência](#) (na página 424). Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todos os pedidos de assistência relacionados com uma conta financeira.
- [Pistas](#) (na página 257). Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as pistas relacionadas com uma conta financeira.

Trabalhar com a Página principal de conta financeira

A Página principal Conta financeira constitui o ponto de partida para gerir contas financeiras.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Conta financeira. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta financeira

Pode criar uma conta financeira clicando no botão Novo na secção Contas financeiras recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 55) e Campos da conta financeira (consultar [Campos de conta financeira](#) na página 714).

Trabalhar com listas de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de contas financeiras.

Lista de contas financeiras	Filtros
Todas as contas financeiras	Todas as contas financeiras para as quais tem visibilidade
Contas financeiras recentemente modificadas	Todas as contas financeiras que modificou recentemente.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas financeiras recentemente modificadas

A secção Contas financeiras recentemente modificadas mostra as contas financeiras modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de conta financeira

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de conta financeira, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do plano financeiro.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Conta financeira.

Para adicionar secções à Página principal Conta financeira

- 1 Na Página principal de conta financeira, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir contas financeiras

Para gerir contas financeiras, execute as seguintes tarefas:

- Controlar contas financeiras principais (consultar [Controlar principais contas financeiras](#) na página 714)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a conta financeira:

- [Trabalhar com a Página principal Conta financeira](#) (consultar [Trabalhar com a Página principal de conta financeira](#) na página 712)
- [Campos de conta financeira \(na página 714\)](#)

Controlar principais contas financeiras

Para permitir o controlo da conta financeira principal de uma conta financeira, adicione a conta financeira principal ao campo Conta financeira principal na conta financeira dependente.

Para controlar uma conta financeira principal

- 1 Selecione a conta financeira.
Para obter informações sobre como selecionar contas financeiras, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta financeira, clique em Editar.
- 3 Na página Editar conta financeira, selecione o campo Conta financeira principal e selecione uma conta financeira.

Campos de conta financeira

Utilize a página Editar conta financeira para adicionar uma conta financeira ou atualizar detalhes de uma conta financeira existente. A página Editar conta financeira mostra o conjunto completo de campos para uma conta financeira.

SUGESTÃO: É possível indicar as hierarquias da conta financeira, tal como uma conta financeira de reforma, que seja subsidiária de uma conta financeira de carteira, selecionando Conta financeira. Para mais informações sobre a indicação de hierarquias, consulte [Controlar contas financeiras principais](#) (consultar [Controlar principais contas financeiras](#) na página 714).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da conta financeira	
Número da Conta Financeira	O número da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Tipo de conta financeira	O tipo de conta financeira, tal como, Poupanças, Crédito, Hipoteca, Investimento, Riqueza, Educação, Seguro.
Conta Principal	A caixa de verificação é utilizada para indicar que esta conta financeira corresponde à conta financeira principal.
Agência Filial	A agência filial da conta financeira no âmbito da instituição financeira.
Conta financeira	O nome da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Data de Abertura	A data em que a conta financeira foi aberta na instituição financeira.
Junção	A caixa de verificação utilizada para especificar que a conta financeira tem propriedade conjunta. A propriedade da conta financeira é partilhada por mais do que um contacto.

Campo	Descrição
Gerido Remotamente	A caixa de verificação é utilizada para indicar que esta conta financeira está a ser gerida remotamente. <i>Gestão remota</i> significa que esta conta financeira não é gerida por esta instituição financeira, mas está a ser gerida remotamente por outra instituição financeira.
Saldo	O campo da moeda que representa o saldo da conta financeira.
Saldo a partir de	A data e hora em que o saldo foi atualizado pela última vez.
Detalhes da conta financeira	
ID de integração	O ID de integração das informações externas acerca da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Instituição com gestão remota	O nome da instituição financeira que está a gerir remotamente esta conta financeira.
Conta financeira principal	A conta financeira principal para esta conta financeira dependente.
Integração da conta financeira	
Descrição	A descrição detalhada da conta financeira.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados desta conta financeira foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).
Origem externa	A origem das informações externas acerca do investimento de contas financeiras, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo da conta financeira. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta financeira:

- Trabalhar com a Página principal Conta financeira (consultar [Trabalhar com a Página principal de conta financeira](#) na página 712)
- Gerir contas financeiras (na página 713)

Titulares de contas financeiras

Utilize as páginas Titular da conta financeira para criar, atualizar e controlar a relação entre uma conta financeira e os respetivos titulares. Um *titular da conta financeira* é qualquer contacto que tem uma relação com a conta financeira (normalmente, o proprietário legal da conta financeira).

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se as suas responsabilidades profissionais não incluírem o controlo de informações dos titulares de contas financeiras, o separador Titular da conta financeira poderá ser excluído da configuração.

O registo de um detentor da conta financeira controla as relações entre contactos e contas financeiras, permitindo um conhecimento completo de quais os contactos relacionados com determinadas contas financeiras e quais as contas financeiras relacionadas com determinados contactos.

Através da utilização de detentores de contas financeiras, as instituições financeiras e os utilizadores podem controlar a relação entre contactos e contas financeiras, bem como controlar atributos e detalhes específicos da relação. Os detentores de contas financeiras controlam a função de um contacto relativamente a uma conta financeira, tal como a função de proprietário legal, responsável legal, conselheiro, benfeitor, etc.

Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira

A Página principal Detentor de conta financeira constitui o ponto de partida para gerir detentores de contas financeiras.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Detentor de conta financeira. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover as secções da página.

Criar um detentor da conta financeira

Pode criar um detentor da conta financeira clicando no botão Novo na secção Detentores de contas financeiras recentemente modificados. Para mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos de detentor da conta financeira (consultar [Campos do detentor da conta financeira](#) na página 718).

Trabalhar com listas de detentores de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de detentores de contas financeiras.

Lista de detentores de contas financeiras	Filtros
Todos os detentores de contas financeiras	Todos os detentores de contas financeiras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do detentor de conta financeira
Detentores de contas financeiras recentemente modificados	Todos os detentores de contas financeiras, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar detentores de contas financeiras recentemente modificados

A secção Detentores de contas financeiras recentemente modificados mostra os detentores de contas financeiras que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Detentores de contas financeiras

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à página principal Detentor da conta financeira, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na página principal Detentor da conta financeira.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à página principal Detentor da conta financeira.

Para adicionar secções à Página principal Detentor de conta financeira

- 1 Na Página principal Detentor de conta financeira, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Detentor da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o detentor da conta financeira:

- [Gerir detentores de contas financeiras \(na página 717\)](#)
- [Campos do detentor da conta financeira \(na página 718\)](#)

Gerir detentores de contas financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira \(na página 716\)](#)
- [Campos do detentor da conta financeira \(na página 718\)](#)

Campos do detentor da conta financeira

Utilize a página Editar detentor de conta financeira para adicionar um detentor de conta financeira ou atualizar detalhes de um detentor de conta financeira existente. A página Editar detentor de conta financeira mostra o conjunto completo de campos para um detentor de conta financeira.

SUGESTÃO: Também pode editar informações do detentor de conta financeira na página Lista de detentores de contas financeiras e na página Detalhe do detentor de conta financeira. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil do detentor da conta financeira	
Nome do detentor da conta financeira	O nome do detentor de conta financeira (normalmente um contacto). Este campo tem um limite de 100 caracteres.
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o detentor da conta financeira.
Função	A função do detentor de conta financeira. Um detentor de conta financeira pode ter mais do que uma função. Alguns exemplos de funções são: Responsável legal, Proprietário, Advogado e Influenciador.
Contacto principal	Indica se o detentor da conta financeira é o contacto principal para a conta financeira.
Adesão	A data em que o detentor de conta financeira foi associado pela primeira vez à conta financeira. Pode ser diferente da Data de abertura da conta financeira. Por exemplo, um responsável legal pode ser atribuído a (ou ter-lhe sido concedida a responsabilidade sobre) uma conta financeira, após a data de abertura da conta financeira.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca do detentor de conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transação financeira, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados deste detentor de conta financeira foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

■ [Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira \(na página 716\)](#)

Investimentos de Contas Financeiras

Utilize as páginas Investimento de contas financeiras para criar, atualizar e controlar os produtos financeiros de uma conta financeira específica. Os investimentos de contas financeiras são normalmente o total de todas as transações de contas financeiras de um único produto financeiro de uma conta financeira.

Os investimentos de contas financeiras permitem-lhe conhecer quais os produtos financeiros que são geridos por cada conta financeira. Os investimentos de contas financeiras podem ser utilizados para controlar todos os tipos de produtos financeiros, como os seguintes:

- Ativos físicos (por exemplo, casa, arte e automóvel)
- Instrumentos financeiros (por exemplo, obrigações, ações e fundos mútuos)
- Serviços financeiros e empréstimos (por exemplo, hipoteca, linha de crédito)
- Qualquer outro instrumento definido pelo utilizador no âmbito dos produtos financeiros

Através da utilização de investimentos de contas financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações de resumo sobre contas financeiras de cliente a partir das respetivas aplicações middle-office ou back-office. Estas informações proporcionam vistas, com base em clientes ou agregados familiares. Informações detalhadas sobre os investimentos de contas financeiras são disponibilizadas ao utilizador no âmbito do Oracle CRM On Demand quando estiver a gerir a relação com o cliente, como por exemplo, a quantidade, preços, desempenho e datas importantes (como a data de compra).

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações de contas financeiras, o separador Investimento de contas financeiras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras

A Página principal Investimento de contas financeiras constitui o ponto de partida para gerir investimentos de contas financeiras.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Investimento de contas financeiras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um investimento de contas financeiras

Pode criar um investimento de contas financeiras clicando no botão Novo na secção Investimentos de contas financeiras recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos de investimento de contas financeiras (consultar [Campos do investimento de contas financeiras](#) na página 721).

Trabalhar com listas de investimentos de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de investimentos de contas financeiras.

Lista de investimentos de contas financeiras	Filtros
Todos os investimentos de contas financeiras	Todos os investimentos de contas financeiras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do investimento de contas financeiras

Lista de investimentos de contas financeiras	Filtros
Investimentos de contas financeiras recentemente modificados	Todos os investimentos de contas financeiras, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar investimentos de contas financeiras recentemente modificados

A secção Investimentos de contas financeiras recentemente modificados mostra os investimentos de contas financeiras modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar outras secções à Página principal Investimento de contas financeiras, dependendo do que tiver sido configurado pelo administrador da empresa do utilizador.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras.

Para adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras

- 1 Na Página principal Investimento de contas financeiras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal Investimento de contas financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir investimentos de contas financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos do investimento de contas financeiras \(na página 721\)](#)

Campos do investimento de contas financeiras

Utilize a página Editar investimento de contas financeiras para adicionar um investimento de contas financeiras ou atualizar detalhes de um investimento de contas financeiras existente. A página Editar investimento de contas financeiras mostra o conjunto completo de campos para um investimento de contas financeiras.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de investimentos de contas financeiras	
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o investimento de contas financeiras.
Produto financeiro	O produto financeiro ao qual está associado o investimento de contas financeiras.
Nome dos investimentos de contas financeiras	O nome exclusivo do investimento de contas financeiras.
Quantidade	O número de unidades de produtos financeiros dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Preço de compra	O preço de compra dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Data de compra	A data em que os investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira foram adquiridos. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Valor	O valor dos investimentos (ou seja, o preço de compra multiplicado pela quantidade). Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Desempenho	A percentagem de ganhos ou perdas dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Integração de investimentos de contas financeiras	
ID de integração	O ID de integração das informações externas acerca dos investimentos de contas financeiras. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca dos investimentos de contas financeiras. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Origem externa	A origem das informações externas acerca do investimento de contas financeiras, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados deste investimento de contas financeiras foram atualizados pela última vez (a partir de uma origem externa).

Planos financeiros

Utilize as páginas Plano financeiro para criar, atualizar e controlar planos financeiros para uma conta financeira. Os *Planos financeiros* são normalmente o plano financeiro de um contacto ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas que uma instituição financeira gere.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de plano de contas financeiras, o separador Plano financeiro poderá ser excluído da configuração.

Um plano financeiro permite um planeamento financeiro de alto nível fornecendo acesso a informações como o estado, fase do plano e aprovações. Fornece também ligações para as aplicações middle-office e back-office. Os feeds em lote e atualizações de serviços Web são normalmente utilizados para integrar informações de middle-office e back-office no Oracle CRM On Demand.

Através da utilização de planos financeiros, as instituições financeiras podem ser totalmente integradas na gestão de relações de clientes com tarefas de planeamento financeiro, fluxos de trabalho e objetos de fornecimento ao longo de todo o ciclo de vida do planeamento financeiro. Ao utilizar esta funcionalidade, pode controlar atividades, oportunidades, pedidos de assistência e pistas para um plano financeiro de modo a ativar o planeamento financeiro direcionado para clientes e agregados familiares.

É possível utilizar as páginas Plano financeiro para identificar e traçar o perfil de um plano financeiro. Também será possível utilizar as páginas Plano financeiro para rever subcontas de um plano financeiro e outras informações relacionadas, incluindo:

- **Oportunidade.** Para mais informações, consulte [Acerca de oportunidades e previsões \(na página 330\)](#).
- **Atividade.** Para mais informações, consulte [Campos da atividade \(na página 243\)](#).
- **Pedido de Assistência.** Para mais informações, consulte [Processo de Gestão de Pedidos de Assistência \(na página 423\)](#).
- **Pista.** Para mais informações, consulte [Pistas \(na página 257\)](#).

Trabalhar com a Página principal do plano financeiro

A Página principal do plano financeiro constitui o ponto de partida para gerir planos financeiros.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Plano financeiro. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um plano financeiro

Pode criar um plano financeiro clicando no botão Novo na secção Planos financeiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do plano financeiro (consultar [Campos de plano financeiro](#) na página 724).

Trabalhar com listas de planos financeiros

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos financeiros.

Lista de planos financeiros	Filtros
Todos os planos financeiros	Todos os planos financeiros para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do plano financeiro.
Planos financeiros recentemente modificados	Todos os planos financeiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar planos financeiros recentemente modificados

A secção Planos financeiros recentemente modificados mostra os planos financeiros visualizados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Investimento do plano financeiro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do plano financeiro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do plano financeiro.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal do plano financeiro.

Para adicionar secções à Página principal Plano financeiro

- 1 Na Página principal Plano financeiro, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Plano financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir planos financeiros

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Plano financeiro (consultar [Trabalhar com a Página principal do plano financeiro](#) na página 722)
- [Campos de plano financeiro \(na página 724\)](#)

Campos de plano financeiro

Utilize a página Editar plano financeiro para adicionar um plano financeiro ou atualizar detalhes de um plano financeiro existente. A página Editar plano financeiro mostra o conjunto completo de campos para um plano financeiro.

SUGESTÃO: Também pode editar planos financeiros na página [Lista de planos financeiros](#) e na página [Detalhe do plano financeiro](#). Para mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos do Plano financeiro.

Campo	Descrição
Perfil do plano financeiro	
Nome do plano financeiro	O nome do plano financeiro.
Tipo	O tipo de plano financeiro. Exemplos: reforma, carteira, riqueza, educação, etc.
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o plano.
Estado	O estado do plano financeiro. Exemplos: Em curso, Ativo, Aprovado, Em revisão pela gestão, Em revisão pelo cliente, etc.
Enviado para contacto	Selecione a caixa de verificação para indicar se este plano financeiro foi enviado para o contacto.
Aprovado pelo contacto	Selecione a caixa de verificação para indicar se este plano financeiro foi aprovado pelo contacto.
Resumo do plano financeiro	
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transação financeira, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Última atualização externa	A data e hora em que os dados deste plano financeiro foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).
ID de integração	O ID de integração para este plano financeiro.
Descrição	A descrição detalhada do plano financeiro. Este campo está limitado a 16350 caracteres.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo do plano financeiro. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o plano financeiro:

- Trabalhar com a Página principal Plano financeiro (consultar [Trabalhar com a Página principal do plano financeiro](#) na página 722)
- Gerir planos financeiros (na página 723)

Produtos financeiros

Utilize as páginas Produtos financeiros para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de produto financeiro.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de produtos financeiros, o separador Produtos financeiros poderá ser excluído da configuração.

Um *produto financeiro* no Oracle CRM On Demand pode ser um bem físico ou serviço específico que uma instituição financeira oferece aos respetivos clientes, ou um agrupamento de produtos financeiros, mas também se pode referir a qualquer produto financeiro de qualquer instituição financeira.

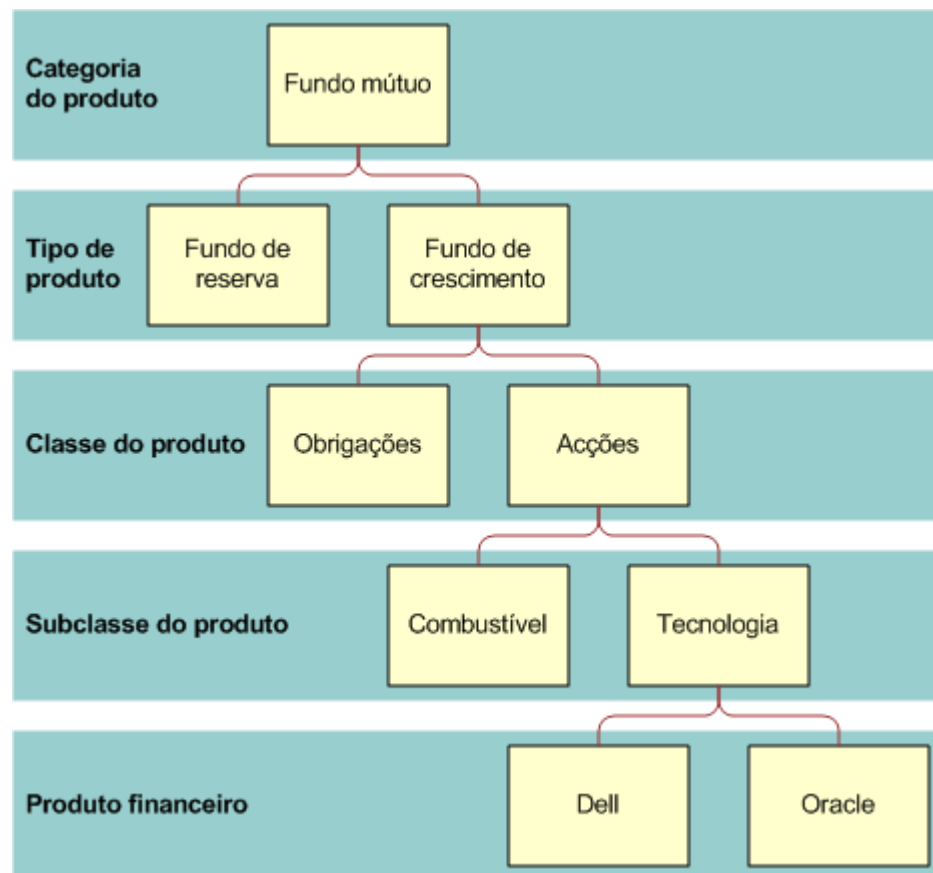
Os produtos financeiros podem ser utilizados para controlar tipos de produtos financeiros, tais como, empréstimos, depósitos diretos (contas à ordem e poupanças), depósitos com taxas de juro de mercado (ou contas do mercado monetário), depósitos a prazo (ou certificados de depósitos), etc. Os produtos financeiros também podem ser capitais, derivados, contas em separado e fundos de cobertura ou mútuos.

Através da utilização de registos de produtos financeiros, as instituições financeiras podem visualizar os detalhes sobre produtos financeiros, incluindo detalhes de alto nível de produtos, ligações URL para Web sites de produtos financeiros ou catálogos. Ao utilizar esta funcionalidade, pode aceder aos detalhes mais recentes dos produtos financeiros e a informações relacionadas sobre atividades, oportunidades, pedidos de assistência e calendários para os seus clientes.

O tipo de registo do produto financeiro também suporta hierarquias de produtos financeiros. Estas hierarquias permitem o agrupamento de produtos financeiros em grupos, por exemplo, ofertas em pacote, fundos mútuos, ou qualquer outra multi-hierarquia ou multi-agrupamento que seja necessário.

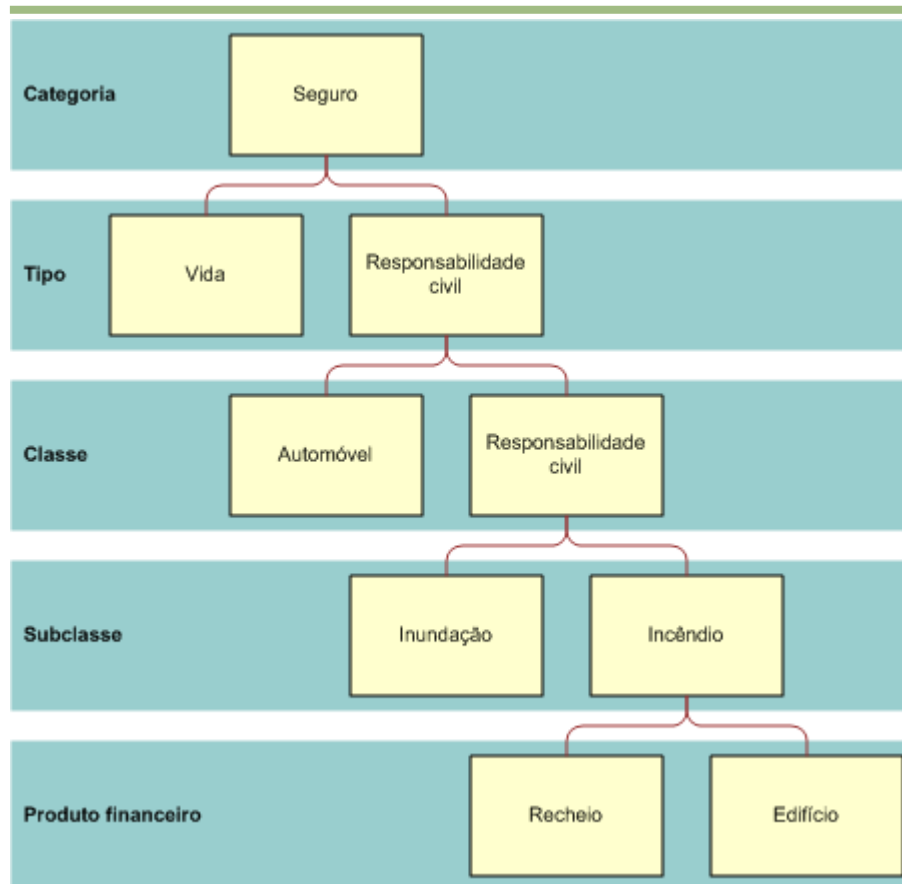
Alguns exemplos de hierarquias de produtos financeiros são mostrados nas seguintes figuras.

A figura 4 mostra um exemplo de uma hierarquia de fundo mútuo.



Exemplo de hierarquia de fundo mútuo

A figura 5 mostra um exemplo de uma hierarquia de apólice de seguro.



Exemplo de hierarquia de apólice de seguro

Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros

A Página principal de produtos financeiros constitui o ponto de partida para gerir produtos financeiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Produtos financeiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo do produto financeiro

Pode criar um registo do produto financeiro clicando no botão Novo na secção Produtos financeiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos de produtos financeiros (consultar [Campos dos produtos financeiros](#) na página 729).

SUGESTÃO: É possível indicar hierarquias de produtos financeiros, como um capital que seja uma subsidiária de um fundo mútuo, através da seleção do campo Produto financeiro principal. Para obter informações sobre hierarquias de produtos financeiros, consulte [Controlar produtos financeiros principais](#) (consultar [Controlar principais produtos financeiros](#) na página 729).

Trabalhar com listas de produtos financeiros

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de produtos financeiros.

Lista de produtos financeiros	Filtros
Todos os produtos financeiros	Todos os produtos financeiros para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário dos produtos financeiros.
Produtos financeiros recentemente modificados	Todos os produtos financeiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar produtos financeiros recentemente modificados

A secção Produtos financeiros recentemente modificados mostra os produtos financeiros que visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do produto financeiro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do produto financeiro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do produto financeiro.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal do produto financeiro.

Para adicionar secções à Página principal do produto financeiro

- 1 Na Página principal do produto financeiro, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do produto financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir produtos financeiros

Para gerir produtos financeiros, execute a seguinte tarefa:

- Controlar produtos financeiros principais (consultar [Controlar principais produtos financeiros](#) na página 729)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre produtos financeiros:

- Trabalhar com a Página principal Plano financeiro (consultar [Trabalhar com a Página principal do plano financeiro](#) na página 722)
- Campos de produtos financeiros (consultar [Campos dos produtos financeiros](#) na página 729)

Controlar principais produtos financeiros

Para permitir o controlo de um produto financeiro principal, adicione o produto financeiro principal ao Campo Produto financeiro principal no produto financeiro dependente.

Para controlar um produto financeiro principal

- 1 Selecione o produto financeiro.
Para mais informações sobre como seleccionar um produto financeiro, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhes do produto financeiro, clique em Editar.
- 3 Na página Editar produto financeiro, selecione o campo Produto financeiro principal e selecione um produto financeiro.

Campos dos produtos financeiros

Utilize a página Editar produtos financeiros para adicionar um produto financeiro ou atualizar detalhes de um produto financeiro existente. A página Editar produtos financeiros mostra o conjunto completo de campos para um produto financeiro.

SUGESTÃO: Também pode editar planos financeiros na página [Lista de produtos financeiros](#) e na página [Detalhe dos produtos financeiros](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 118).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos do Produto financeiro.

Campo	Descrição
Perfil do produto financeiro	
Nome do produto financeiro	Nome comum do produto financeiro. Exemplos: Oracle Corporation, Fundo Mútuo X, Poupança Gold, Melhor Hipoteca, etc.
Categoria	Categoria do produto financeiro. (A hierarquia recomendada consiste no seguinte: tipo, categoria, classe, subclasse, produto financeiro, produto financeiro dependente, mais dependentes, se necessário.)
Tipo	Tipo de produto financeiro. Exemplos: Fundo de Crescimento, Fundo de Reserva.

Campo	Descrição
Classe	Classe do produto financeiro. Exemplos: Capitais, Obrigações.
Subclasse	Subclasse do produto financeiro. Exemplos: Tecnologia, Petróleo e Gás.
Produto financeiro principal	Produto financeiro principal deste produto.
ID do produto financeiro	O ID do produto financeiro que a instituição financeira utiliza para identificar um produto financeiro no respetivo hub do produto financeiro ou entidade equivalente.
ID do hub do produto MDM	O ID do produto financeiro que a indústria financeira ou empresa externa utiliza para identificar um produto financeiro num hub do produto financeiro de gestão de dados principais (MDM) externa.
Preço atual	O preço do produto financeiro. O preço pode ser proveniente de uma origem externa, tal como o preço de mercado, ou internamente, a partir de uma lista de preços.
Origem do preço	A origem das informações de preços para o produto financeiro, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última atualização do preço atual	A data e hora em que o preço para este produto financeiro foi atualizado pela última vez (a partir da origem do preço).
Catálogo de produtos	
URL do produto	O URL para a localização do catálogo deste produto financeiro. Normalmente, é um produto financeiro externo e URL.
Descrição geral do produto	Informações de resumo ou introdução acerca do produto financeiro. Este campo tem um limite de 16350 caracteres.
Catálogo de produtos	O URL para um catálogo de produtos financeiros que contém este produto financeiro. O URL é normalmente um URL de produto financeiro interno.
Descrição geral do produto financeiro	
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca do detentor de produto financeiro. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas acerca do produto financeiro, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados deste produto financeiro foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre produtos financeiros:

- [Produtos financeiros \(na página 725\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Produtos financeiros \(consultar \[Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros\]\(#\) na página 727\)](#)
- [Gerir produtos financeiros \(na página 728\)](#)

Transações Financeiras

Utilize as páginas Transações financeiras para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de transação financeira para uma conta financeira específica. As *Transações financeiras* consistem em transações individuais de uma conta financeira para todos os produtos financeiros.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se as responsabilidades profissionais do utilizador não incluírem o controlo de informações de transações financeiras, o separador Transação financeira poderá ser excluído da configuração.

Os registos de transações financeiras permitem determinar quais as contas financeiras com transações relacionadas com todos os produtos financeiros. Estas informações fornecem uma noção completa das transações financeiras, organizadas por conta financeira. Pode utilizar os registos de transações financeiras para controlar todos os tipos de transações de produtos financeiros, tais como, compra, venda, transação de alto valor, resgate, depósito, levantamento e quaisquer outros instrumentos definidos pelo utilizador no âmbito dos produtos financeiros.

Através da utilização de transações financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações de resumo a partir das respetivas aplicações middle-office ou back-office sobre contas financeiras de cliente. Estas informações proporcionam vistas, com base em clientes ou agregados familiares. Informações detalhadas sobre as transações financeiras, como por exemplo, quantidade, preços e datas importantes (como as datas de compra) são disponibilizadas ao utilizador no âmbito do Oracle CRM On Demand quando estiver a gerir a relação com o cliente.

Trabalhar com a página principal Transações financeiras

A página principal Transações financeiras é o ponto de partida para gerir transações financeiras.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Transações financeiras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover as secções da página.

Criar uma transação financeira

Pode criar uma nova transação financeira clicando no botão Novo na secção Transação financeira recentemente modificada. Para mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos de transação financeira (consultar [Campos de transações financeiras](#) na página 732).

Trabalhar com listas de transações financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de transações financeiras:

Lista de transações financeiras	Filtros
Todas as transações financeiras	Todas as transações financeiras para as quais tem visibilidade, independentemente de quem detém a transação financeira

Lista de transações financeiras	Filtros
Transações financeiras recentemente modificadas	Todas as transações financeiras, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar transações financeiras recentemente modificadas

A secção Transações financeiras recentemente modificadas mostra as transações financeiras que foram modificadas mais recentemente, ordenadas pela data de modificação.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Transações financeiras

Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar outras secções à Página principal Transações financeiras, dependendo do que o administrador da empresa configurou.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Transações financeiras.

Para adicionar secções à Página principal Transações financeiras

- 1 Na Página principal Transações financeiras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Transações financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir transações financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de transações financeiras

Utilize a página Editar transação financeira para adicionar uma transação financeira ou para atualizar detalhes de uma transação financeira existente. A página Editar transação financeira mostra o conjunto completo de campos para uma transação financeira.

SUGESTÃO: Também pode editar informações sobre transações financeiras na página [Lista de transações financeiras](#) e na página [Detalhes das transações financeiras](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de transação financeira	
Conta financeira	A conta financeira à qual a transação financeira está associada.
Produto financeiro	O produto financeiro ao qual a transação financeira está associada.
Tipo de transação	O tipo de transação financeira. Alguns exemplos são: compra, venda, transação de alto valor, resgate, etc.
Quantidade	O número de unidades de produto financeiro para esta transação financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
ID da transação	O ID da transação financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Período da transação	O período da transação financeira. Alguns exemplos são: transações de alto valor para data, mês, trimestre, etc.
Preço da transação	O preço do produto financeiro para esta transação financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Data e hora da transação	A data e a hora da transação financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Valor	O valor da transação financeira (isto é, o preço multiplicado pela quantidade). Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Integração da transação financeira	
Origem da transação	A origem que a instituição financeira utiliza para identificar uma transação financeira na aplicação middle-office ou back-office.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre a transação financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
ID externo	O ID de origem externa das informações externas sobre a transação financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transação financeira, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora quando os dados para esta transação financeira foram atualizados pela última vez (da origem externa).

11 Seguro

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações do seguro:

- [Participações \(na página 738\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre participações de seguros.
- [Coberturas \(na página 745\)](#). Utilize estas páginas para gerir os limites monetários e riscos cobertos por uma apólice de seguro.
- [Danos \(na página 748\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre danos a uma propriedade segurada de um contacto.
- [Propriedades do seguro \(na página 751\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre propriedade segurada.
- [Partes envolvidas \(na página 753\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre contactos envolvidos em participações de seguros.
- [Apólices \(na página 756\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre apólices de seguros.
- [Segurados \(na página 761\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre segurados de apólices de seguros.
- [Perfil do corretor \(na página 764\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre corretores.

Nota: Todos estes tipos de registo só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gerir seguro

Para gerir o seguro, execute os seguintes processos:

- [Processo de execução do planeamento de canais \(na página 735\)](#)
- [Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda \(na página 736\)](#)
- [Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor \(na página 736\)](#)
- [Processo de gestão de relações agente-corretor \(na página 736\)](#)
- [Processo de planeamento de vendas e orçamentação \(na página 736\)](#)
- [Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model \(consultar \[Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model\]\(#\) na página 737\)](#)
- [Processo de gestão de pedidos de assistência \(na página 737\)](#)
-

Nota: Alguns destes processos são executados no Oracle CRM On Demand, enquanto outros são executados fora do Oracle CRM On Demand.

Processo de execução do planeamento de canais

O planeamento de canais requer o desenvolvimento de uma estratégia e de atividades de planeamento executadas por um gestor de canais para os canais sob a sua responsabilidade.

Para executar o planeamento de canais, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um plano de negócio, consulte [Planeamento de negócios](#) (consultar [Planeamento empresarial](#) na página 399).
- 2 Criar objetivos para um plano de negócio, consulte [Objetivos](#) (na página 408).
- 3 Gerir contas do plano, consulte [Contas do plano](#) (na página 413).
- 4 Gerir contactos do plano, consulte [Contactos do plano](#) (na página 416).
- 5 Gerir oportunidades do plano, consulte [Oportunidades do plano](#) (na página 419).

Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda

O primeiro aviso de perda envolve produzir relatórios de participações do cliente, que incluem informações sobre a participação e o requerente. Este relatório inclui a verificação da cobertura, que é fornecida pelo agente do call center. O agente do call center valida as informações da apólice e da cobertura.

Para criar participações de primeiro aviso de perda, execute as seguintes tarefas:

- 1 Validar as informações da apólice e da cobertura fornecidas pelo requerente, consulte [Apólices](#) (na página 756).
- 2 Criar o registo de participações, consulte [Participações](#) (na página 738).
- 3 Introduzir informações sobre o primeiro aviso de perda, consulte [Participações](#) (na página 738).

Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor

Configurar relações agente-corretor inclui o planeamento e execução de campanhas de marketing que são direcionadas a agentes potenciais, bem como configurar novos agentes.

Para recrutar novos agentes e configurar as relações agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um registo da campanha, consulte [Criar registos](#) (na página 55) e Campos da campanha (consultar [Campos de Campanha](#) na página 255).
- 2 Associar potenciais agentes a uma campanha, consulte [Visar contactos para campanhas](#) (na página 253).
- 3 Execute a campanha de marketing, consulte [Processo de processamento de campanhas](#) (na página 249).
- 4 Gerir candidaturas de agentes e aprovar novos agentes.
- 5 Configurar os novos agentes aprovados, consulte [Criar registos](#) (na página 55) e Campos do parceiro (consultar [Campos de parceiro](#) na página 456).

Processo de gestão de relações agente-corretor

Gerir relações agente-corretor envolve comunicar com os agentes e monitorizar as relações agente-corretor, atualizar informações sobre a demografia do agente, monitorizar credenciais, manutenção de livros, entre outros.

Para gerir relações agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Atualizar informações sobre agentes e agência, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 118).
- 2 Monitorizar credenciais para agentes e agências, consulte [Gerir contas de parceiros](#) (na página 454).
- 3 Gerir o plano de negócio, consulte [Gerir planos de negócio](#) (na página 405).
- 4 Monitorizar as oportunidades e pedidos de assistência de agentes e agências, consulte [Gerir oportunidades](#) (na página 334) e [Gerir pedidos de assistência](#) (na página 426).

Processo de planeamento de vendas e orçamentação

O planeamento de vendas de seguros inclui o planeamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período. Também inclui gerir planos de vendas, por exemplo, gerir orçamentos de vendas, gerir previsões de vendas e territórios.

Para executar o planeamento de vendas e orçamentação, execute as seguintes tarefas:

- 1 Executar o planeamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período, consulte Planeamento de negócios (consultar [Planeamento empresarial](#) na página 399).
- 2 Gerir os orçamentos e quota de vendas, consulte Previsões (consultar [Forecasts](#) na página 352).
- 3 Gerir as previsões de vendas, consulte Previsões (consultar [Forecasts](#) na página 352).
- 4 Gerir os territórios, consulte [Gestão de territórios](#) (na página 1563).

Processo de gestão de pedidos de assistência

Gerir pedidos de assistência envolve processar questões gerais e resolver pedidos de assistência únicos do início ao fim. Também inclui avaliar problemas de assistência e dar prioridade aos pedidos.

Para gerir pedidos de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar o pedido de assistência, consulte [Pedidos de assistência](#) (na página 424).
- 2 Atribuir ou escalar um pedido de assistência, consulte [Atribuir pedidos de assistência](#) (na página 427) ou [Escalar pedidos de assistência](#) (na página 429).
- 3 Trabalhar com soluções para um pedido de assistência, consulte [Adicionar soluções a pedidos de assistência](#) (na página 428).
- 4 Fechar o pedido de assistência resolvido, consulte [Fechar pedidos de assistência resolvidos](#) (na página 429).

Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar regras de fluxos de trabalho para especificar que uma ou mais ações têm de ser automaticamente executadas cada vez que ocorra um evento especificado. Pode configurar quantas regras de fluxos de trabalho pretender para implementar os processos de negócio.

O Producer Success Model (PSM) no Oracle CRM On Demand é uma estrutura que utiliza regras de fluxos de trabalho para automatizar a criação de atividades, permitindo aos agentes de seguros e aos consultores financeiros de seguirem as respetivas pistas para manter o contacto com os respetivos clientes numa base regular.

No Producer Success Model, são utilizados os termos seguintes:

- **Produtor.** Um *produtor* é um agente de seguros ou um consultor financeiro.
- **Cliente.** Um *cliente* é um contacto com quem a empresa mantém uma relação numa base a longo prazo de forma a que possa controlar as alterações à situação do cliente e identificar as oportunidades de vendas cruzadas de produtos adicionais ao cliente. Os clientes procuram também normalmente aconselhamento sobre que produtos correspondem às suas necessidades.

O Producer Success Model utiliza as regras de fluxos de trabalho para proceder da seguinte forma:

- Crie uma tarefa para chamar a pista no dia útil seguinte cada vez que um registo da pista for criado.
- Crie uma tarefa de seguimento quando um produtor atualizar o valor no campo Resultado da chamada na página Detalhes da tarefa depois de efetuar uma chamada para uma pista ou um cliente.

Os tipos de chamadas que os produtores efetuam para as pistas ou clientes incluem o seguinte:

- **Chamadas de referência.** As chamadas que os produtores têm de efetuar para seguir nas pistas.
- **Chamadas de aniversário.** As chamadas que os produtores efetuam para as pistas ou clientes existentes no respetivo aniversário.
- **Chamadas de revisão.** As chamadas que os produtores efetuam para as pistas ou clientes quando tiverem passado seis meses desde a última chamada com a pista.

Um produtor pode capturar o resultado destas chamadas no campo Resultado da chamada na página Detalhes da tarefa. Os valores para o campo Resultado da chamada incluem o seguinte:

- **Sem resposta.** A pista é incontactável.
- **Manter contacto.** A pista ou o contacto não pretende falar hoje, mas a pista pretende que o produtor mantenha o contacto.
- **Ficheiro obsoleto.** A pista não pretende falar hoje e não pretende ser voltar a contactada.
- **Compromisso.** A pista ou o cliente está pronto para um compromisso.

Dependendo do resultado das chamadas, o fluxo de trabalho irá criar diferentes tarefas de seguimento. Por exemplo, se o resultado da chamada for Sem resposta, o fluxo de chamada cria uma tarefa para chamar a mesma pista ou cliente no dia seguinte. Se o resultado da chamada for Manter contacto, o fluxo de trabalho cria uma tarefa para chamar a pista ou cliente seis meses a partir dessa data ou uma semana antes do aniversário, o que ocorrer mais cedo.

NOTA: O Producer Success Model necessita da configuração de regras de fluxos de trabalho e de ações. Para obter detalhes, consulte a documentação de configuração para o Oracle On Demand Financial Services Edition.

Para converter as pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model, execute as seguintes tarefas:

- 1 Crie um novo registo da pista para a referência.
Uma regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa para chamar a pista no dia útil seguinte.
- 2 Na página Lista de atividades, visualize a lista de chamadas diárias de chamadas de referência e chame a pista, consulte [Trabalhar com listas de atividades \(na página 214\)](#).
- 3 Grave as informações do resultado da chamada no campo Resultado da chamada.
Dependendo do resultado da chamada, o fluxo de trabalho criará uma tarefa de seguimento.
- 4 Agende um compromisso para encontrar a pista, consulte Agendar compromissos com outros (consultar [Agendar compromissos com outros utilizadores](#) na página 231).
- 5 Reúna-se com a pista qualificada e recolha informações adicionais.
- 6 Atualize a pista para um cliente potencial através da seleção da lista de escolha Cliente potencial a partir do tipo de pista, consulte Campos de pistas (consultar [Campos de pista](#) na página 274).
- 7 Ofereça produtos para cumprir com as necessidades do cliente potencial e crie uma oportunidade se o cliente estiver interessado, consulte Trabalhar com a página principal Oportunidade (consultar [Trabalhar com a Página principal da oportunidade](#) na página 332).
- 8 Conduza uma entrevista de fecho e venda os produtos.
- 9 Quando o cliente compra o produto, atualize o contacto para um cliente, selecionando Cliente na lista de escolha Tipo de contacto.
- 10 Na página Detalhes do contacto, defina o campo Frequência de chamadas para 1-2 vezes/ano. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) na página 1641).

Participações

Utilize as páginas Participação para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de participação. As participações são normalmente as participações de um contacto ou negócio que uma companhia de seguros gere.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se as suas responsabilidades profissionais não incluem o controlo de informações de participações, o separador Participação poderá ser excluído da configuração.

Uma *participação* é um pedido formal, por escrito, de reembolso a uma companhia de seguros pela perda ou dano de um objeto segurado.

A compreensão do histórico de participações de um cliente, incluindo o estado da participação atual, pode ajudar o pessoal de vendas e serviços a estar bem informado sobre este aspeto importante da relação entre o segurador e o cliente. Os seguradores também podem utilizar as páginas Participação para registar rapidamente

as informações críticas relacionadas com o primeiro aviso da perda e encaminhar corretamente a participação para o pessoal adequado.

O tipo de registo da participação suporta todos os tipos de participação de primeiro aviso da perda, tais como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral e assim sucessivamente. Uma participação pode ter participações principais, deste modo, são suportados todos os tipos de estrutura e hierarquia de participações, por exemplo, as participações pode organizar as participações em grupos de participações.

Pode utilizar a página Detalhes da participação para identificar e capturar o perfil e as informações detalhadas sobre uma participação. Pode também utilizar a página Detalhes da participação para rever as participações secundárias de uma participação e outras informações relacionadas incluindo:

- [Partes envolvidas \(na página 753\)](#)

- [Danos \(na página 748\)](#)

- Atividades

Uma atividade pode estar relacionada com uma participação. Pode ver todas as atividades relacionadas com uma participação na página Detalhes da participação.

- Pedidos de assistência

Um pedido de assistência pode estar relacionado com uma participação. Pode ver todos os pedidos de assistência relacionados com uma participação na página Detalhes da participação.

Trabalhar com a Página principal Participação

A Página principal Participações constitui o ponto de início para gerir participações. Esta página contém várias secções e apresenta informações consideradas relevantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Participações. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma participação

Pode criar uma participação clicando no botão Novo na secção Participações recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos de participação \(na página 741\)](#).

Trabalhar com Listas de participações

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de participações.

Lista de participações	Filtros
Todas as participações	Todas as participações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da participação.
Participações recentemente modificadas	Todas as participações, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar secção de participações recentemente modificadas

A secção Participações recentemente modificadas mostra as participações modificadas mais recentemente, ordenadas pela data de modificação. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa. O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal de participações.

Adicionar secções à Página principal de participações

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de participações, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de participações.

Para adicionar secções à Página principal de participações

- 1 Na Página principal de participações, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de participações, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- [Campos de participação \(na página 741\)](#)
- [Gerir participações \(na página 740\)](#)

Gerir participações

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Controlar participações principais \(na página 741\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 50\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tais como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir efetuar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- [Trabalhar com a Página principal Participações \(consultar \[Trabalhar com a Página principal Participação\]\(#\) na página 739\)](#)
- [Campos de participação \(na página 741\)](#)

Controlar participações principais

Para permitir o controlo de uma participação principal, adicione a participação principal ao campo Participação principal no registo de participação secundária.

Para controlar uma participação principal

- 1 Selecione a participação.
Para obter informações sobre como selecionar uma participação, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).
- 2 Na página Detalhe da participação, clique em Editar.
- 3 Na página Editar participação, selecione o campo Participação principal e selecione uma participação.

Campos de participação

Utilize a página Editar participação para adicionar uma nova participação ou atualizar detalhes de uma participação existente. A página Editar participação mostra o conjunto completo de campos para uma participação.

SUGESTÃO: Também pode editar uma participação na página Lista de participações e na página Detalhe da participação. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 118).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da participação	
N.º da participação	O identificador da participação.
Ramo de negócio	O ramo das companhias de seguros, tais como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral, compensação do trabalhador, seguro de vida.
Código da perda	O código de uma determinada perda, por exemplo, as companhias de seguros podem atribuir 100 para acidente automóvel, 200 para roubo e assim sucessivamente.
Tipo de perda	O tipo de perda, que está relacionado com o código de perda. Os exemplos dos tipos de perda são: acidente automóvel, roubo e assim sucessivamente.
Data do relatório	A data em que o segurado comunicou a participação do acidente.
Data e hora da perda	A data do acidente ou a data da perda.
Currency	A moeda para a participação.
Data de fecho	A data em que a participação foi fechada.

Campo	Descrição
N.º do evento	O número que identifica um evento. Normalmente, as companhias de seguros categorizam um evento catastrófico. Alguns exemplos de números de eventos são: 1002 para Furacão Ike, 1003 para Furacão Andrew e assim sucessivamente.
Estado	O estado da participação, por exemplo, comunicação da perda, aberta ou revista e fechada.
Detalhes da participação	
Tipo de perda	O tipo de perda, tal como incêndio, roubo, ferimento, vento, inundação, granizo ou outros.
Categoria da perda	A categoria da perda que a maior parte das companhias de seguros utiliza para categorizar a perda. Alguns exemplos são: A. domicílio; B. outras estruturas; C. propriedade pessoal; D. perda de utilização.
Localização da perda	A localização da perda, tal como no parque de estacionamento, no centro comercial e assim sucessivamente.
Montante da perda	O montante da perda incorrido ao cliente. Se o total de uma determinada perda exceder o montante do passivo, é possível que o cliente tenha de pagar o restante valor.
Origem do passivo	O tipo de passivo que originou esta participação. Alguns exemplos são: funcionário ferido, propriedade do funcionário danificada, pessoa singular ferida, propriedade de pessoa singular, escorregar e cair ou ferimentos causados por veículos.
Montante do passivo	O montante que tem de ser pago se existir uma perda.
Relação com o segurado	A relação do ferido com o segurado. Alguns exemplos são: empregador, supervisor ou colega.
Local do ferimento	A localização em que ocorreu o ferimento.
Data em que empregador toma conhecimento do ferimento	A data em que o empregador toma conhecimento do ferimento de um funcionário.
Data em que empregador toma conhecimento da participação	A data em que o empregador toma conhecimento da participação de um funcionário.
N.º de pessoas feridas	O número de pessoas feridas no acidente. É possível que algumas destas pessoas sejam funcionários e outras não.

Campo	Descrição
N.º de funcionários feridos	O número de funcionários feridos no acidente.
Parte do corpo ferida	A parte do corpo que está ferida, tal como a mão, perna, pescoço e assim sucessivamente.
Tipo de ferimento	O tipo de ferimento, tal como uma queimadura, fratura, entorse, stress repetitivo.
Código da negligência médica	O código para um determinado ato de negligência médica, tal como IDC-9, IDC-10.
Capacidade para trabalhar	Indica se um funcionário consegue trabalhar apesar do ferimento.
Classe de funcionário	A classe de um funcionário, tal como secretário, gestor e assim sucessivamente.
Ferido durante o horário de trabalho?	Indica se o ferimento ocorreu ou não durante o horário de trabalho.
Nome do hospital	O nome do hospital que tratou do ferimento do requerente.
Hora do óbito	A hora em que a pessoa ferida faleceu.
N.º do relatório da polícia/juiz de instrução	O número do relatório da polícia ou do juiz de instrução relacionado com a participação da compensação de um trabalhador.
Integração da participação	
ID do Sistema Externo	Controla o ID da origem externa das informações externas para esta participação. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a participação, por exemplo, o nome de uma aplicação, nome da base de dados, nome da integração e assim sucessivamente.
Última Atualização Externa	Controla a data e hora da última atualização externa dos dados desta participação. A data e hora em que os dados desta apólice foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).
Apólice da participação	
Apólice	A apólice do seguro que está ligada a esta participação.
Comunicado por	A designação da pessoa que comunicou o acidente. Alguns exemplos são: nome do segurado, condutor do veículo segurado ou agente.

Campo	Descrição
Informações de contactos do informador	As informações de contactos da pessoa que comunica o acidente.
Condições	As condições em que o acidente ocorreu, tais como as condições meteorológicas, por exemplo, <i>Estava a chover nesse dia</i> .
Em falha	Identifica quem está em falha. Alguns exemplos são: condutor segurado e outro condutor.
Esquadra da polícia/corporação de bombeiros	A esquadra da polícia ou a corporação de bombeiros onde foi escrito o relatório.
N.º do relatório	O número do relatório relacionado com o acidente.
Comentários	A descrição detalhada da participação.
Descrição da perda	A descrição da perda, por exemplo, um camião colidiu com o carro.
Conta empresarial	A conta empresarial que está ligada a esta participação.
Morada	A morada onde ocorreu a participação. A morada poderá ser diferente de qualquer outra morada no Oracle CRM On Demand e não está relacionada com a morada de um contacto ou de uma empresa, ou com a morada de uma propriedade. Esta morada é necessária e relevante, e adequada apenas para o registo desta participação.
Localidade	A localidade onde ocorreu a participação. A localidade poderá ser diferente de qualquer outra localidade no Oracle CRM On Demand e poderá não estar relacionada com o registo de localidade de um contacto ou de uma empresa, ou com a localidade da propriedade. O nome da localidade é necessário e relevante, e adequado apenas para o registo desta participação.
Estado	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que utiliza estados) ou província (em jurisdições como o Canadá que utiliza províncias) onde ocorreu a participação. Por exemplo, CA para Califórnia ou ON para Ontário.
Código postal	O código postal da localização do acidente.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- Trabalhar com a Página principal Participações (consultar [Trabalhar com a Página principal Participação](#) na página 739)
- Gerir participações (na página 740)

Coberturas

Utilize as páginas Cobertura para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de cobertura do seguro. Normalmente, as coberturas são os limites monetários e riscos cobertos numa apólice de seguro de um contacto.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações de cobertura, o separador Cobertura poderá ser excluído da configuração.

A Cobertura é os limites monetários e os riscos cobertos numa apólice de seguro. Para controlar as coberturas das apólices, adicione-as como coberturas à apólice. A cobertura pode ser utilizada para controlar todos os tipos de cobertura, tais como a colisão, o ferimento corporal, o incêndio e assim sucessivamente. Pode utilizar as páginas Cobertura para identificar e definir o perfil das coberturas ao apurar as informações sobre as coberturas, tais como o tipo de cobertura, o limite individual, o limite total, valores dedutíveis e assim sucessivamente.

Trabalhar com a Página principal de cobertura

A Página principal de cobertura constitui o ponto de partida para gerir registos de cobertura.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Coberturas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de cobertura

Pode criar um registo de cobertura clicando no botão Novo na secção Coberturas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da cobertura (consultar [Campos de cobertura](#) na página 746).

Trabalhar com Listas de coberturas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de coberturas.

Lista de coberturas	Filtros
Todas as coberturas	Todas as coberturas para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da cobertura.
Coberturas recentemente modificadas	Todas as coberturas com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar coberturas recentemente modificadas

A secção Coberturas recentemente modificadas mostra as coberturas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de cobertura

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de cobertura, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de cobertura.

Para adicionar secções à Página principal de cobertura

- 1 Na Página principal de cobertura, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de cobertura, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- [Campos de cobertura \(na página 746\)](#)
- [Gerir coberturas \(na página 746\)](#)

Gerir coberturas

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 50\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tais como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- [Trabalhar com a Página principal Cobertura \(consultar \[Trabalhar com a Página principal de cobertura\]\(#\) na página 745\)](#)
- [Campos de cobertura \(na página 746\)](#)

Campos de cobertura

Utilize a página Editar cobertura para adicionar um registo de cobertura ou atualizar os detalhes de um registo de cobertura existente. A página Editar cobertura mostra o conjunto completo de campos para um registo de cobertura.

SUGESTÃO: Também pode editar um registo de cobertura na página [Lista de coberturas](#) e na página [Detalhe da cobertura](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da cobertura	
Nome da Cobertura	O nome exclusivo da cobertura.
Apólice	A apólice ligada a esta cobertura.
Cobertura	O tipo de cobertura que o cliente adquiriu na apólice para cobrir a respetiva responsabilidade civil. Alguns exemplos de cobertura são: colisão, completa, ferimento corporal, pagamento médico.
Estado da Cobertura	O estado da cobertura, como por exemplo, Pendente, Aberta e Fechada.
Currency	A moeda da cobertura.
Propriedade segurada	A propriedade do seguro ligada ao registo de cobertura.
Limite individual	O limite de uma cobertura individual. Por exemplo, o montante máximo que pode ser pago para uma cobertura de colisão poderá ser de \$100.000 Euros.
Limite total	O limite total que pode ser pago. Por exemplo, se o segurado estiver envolvido numa colisão entre dois carros, o limite total pago ao abrigo da cobertura de colisão para os dois carros poderia estar limitado a \$300.000 Euros.
Produto da cobertura	O produto do seguro associado a esta cobertura.
Detalhe da cobertura	
Dedutível	O montante que o cliente tem de pagar primeiro antes do pagamento efetuado pela companhia de seguros. (O termo <i>dedutível</i> também é conhecido como <i>excesso</i> em alguns países, como o Reino Unido e a Irlanda.)
Início	A data em que a cobertura entra em vigor.
Fim	A data em que termina a cobertura.
Montante segurado	O montante que é segurado.
Integração da cobertura	
ID do Sistema Externo	Controla o ID da origem externa das informações externas sobre a cobertura. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.

Campo	Descrição
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre o registo de cobertura. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última Atualização Externa	A data e hora em que os dados desta apólice foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- Trabalhar com a Página principal Cobertura (consultar [Trabalhar com a Página principal de cobertura](#) na página 745)
- [Gerir coberturas \(na página 746\)](#)

Danos

Utilize as páginas Danos para identificar e apurar as informações sobre dados, tais como a descrição e montante dos danos. *Danos* significa o defeito causado a uma propriedade originando a perda de valor. Os danos são utilizados nas participações de seguros para controlar os danos em propriedades cobertas numa apólice.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações de danos, o separador Danos poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de danos

A Página principal Dano constitui o ponto de partida para gerir danos.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Dano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de danos

Pode criar um registo de danos clicando no botão Novo na secção Danos recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da cobertura (consultar [Campos do dano](#) na página 750).

Trabalhar com listas de danos

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de danos.

Lista de danos	Filtros
Todos os danos	Todos os danos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do registo de danos.
Danos recentemente modificados	Todos os danos, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar danos recentemente modificados

A secção Danos recentemente modificados mostra os registos de danos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de danos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de danos, dependendo do que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de danos.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Dano.

Para adicionar secções à Página principal Dano

- 1 Na Página principal Dano, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Dano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com danos:

- [Campos do dano \(na página 750\)](#)
- [Gerir danos \(na página 749\)](#)

Gerir danos

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o dano:

- [Trabalhar com a Página principal Danos \(consultar \[Trabalhar com a Página principal de danos\]\(#\) na página 748\)](#)
- [Campos do dano \(na página 750\)](#)

Campos do dano

Utilize a página Editar dano para adicionar um registo de danos ou atualizar detalhes de um registo de danos existente. A página Editar dano mostra o conjunto completo de campos para um registo de danos.

SUGESTÃO: Também pode editar registos de danos na página [Lista de danos](#) e na página [Detalhe do dano](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil do dano	
Participação	A participação associada ao registo de danos.
Propriedade do seguro	A propriedade segurada associada ao registo de danos.
Nome do dano	O nome exclusivo do dano. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Descrição da propriedade com danos	A descrição da propriedade danificada, por exemplo, carro BMW. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Descrição dos danos	A descrição do dano, por exemplo, <i>farol frontal direito está danificado</i> . Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Currency	A moeda para os danos.
N.º da propriedade	O número da propriedade, por exemplo, propriedade 1, propriedade 2, etc. Por exemplo, se uma apólice tiver três carros, pode numerar os carros do seguinte modo: 1 corresponde ao Toyota Corolla, 2 corresponde ao Mazda Miata e 3 corresponde ao Hyundai Pony.
Tipo de propriedade danificada	O tipo de propriedade, tal como motociclo, caravana, veículo particular de passageiros, casa, etc.
Valor estimado	Uma estimativa do montante do dano na propriedade segurada.
Integração dos danos	
ID do Sistema Externo	Controla o ID de origem externa das informações externas acerca do registo de danos. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.

Campo	Descrição
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas acerca do registo de danos. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados desta apólice foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o dano:

- Trabalhar com a Página principal Danos (consultar [Trabalhar com a Página principal de danos](#) na página 748)
- [Gerir danos \(na página 749\)](#)

Propriedades do seguro

Utilize as páginas Propriedades do seguro para criar, atualizar e controlar contas de propriedades do seguro. Um registo de propriedades do seguro permite agrupar os contactos e agregar as respetivas informações relacionadas a partir dos contactos ligados à propriedade do seguro.

Uma *propriedade do seguro* é ativos incorpóreos para os quais um contacto ou um proprietário do negócio tem um título jurídico. O proprietário adquire a apólice do seguro para proteger a propriedade física contra perda decorrente de roubo, incêndio e outros perigos. Este termo (propriedade do seguro) também é utilizado numa participação. O proprietário pode especificar qual a propriedade do seguro que foi danificada num incidente. Pode utilizar um registo de propriedade do seguro para controlar todos os tipos de propriedade do segurado, tal como um automóvel, um barco, jóias, uma casa, etc.

Pode utilizar as páginas Propriedade do seguro para identificar e descrever a propriedade do seguro captando informações, tais como a marca, o modelo, o ano da construção, o número da licença, etc. Também pode utilizar as páginas Propriedade do seguro para rever outras informações relacionadas. Para mais informações, consulte [Coberturas \(na página 745\)](#) e [Danos \(na página 748\)](#).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se as responsabilidades profissionais do utilizador não incluírem o controlo de informações de propriedades do seguro, o separador Propriedades do seguro poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro

A Página principal da propriedade do seguro constitui o ponto de partida para gerir registos de propriedade do seguro.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Propriedades do seguro. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de propriedade do seguro

Pode criar um registo da propriedade do seguro clicando no botão Novo na secção Propriedades do seguro recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da propriedade do seguro (consultar [Campos de propriedades do seguro](#) na página 753).

Trabalhar com listas de propriedades do seguro

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão que estão disponíveis para propriedades do seguro.

Lista de propriedades do seguro	Filtros
Todas as propriedades do seguro	Todas as propriedades do seguro para as quais tem visibilidade
Propriedades do seguro recentemente modificadas	Todas as propriedades do seguro com o seu nome no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar secção Propriedades do seguro recentemente modificadas

A secção Propriedades do seguro recentemente modificadas mostra as propriedades do seguro visualizadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal da propriedade do seguro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da propriedade do seguro.

O procedimento que se segue descreve como adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro.

Para adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro

- 1 Na Página principal Propriedades do seguro, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Propriedades do seguro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir propriedades do seguro

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de propriedades do seguro

Utilize a página Editar propriedade do seguro para adicionar um registo de propriedade do seguro ou para atualizar os detalhes de uma propriedade do seguro existente. A página Editar propriedade do seguro mostra o conjunto completo de campos para uma propriedade do seguro.

SUGESTÃO: Também pode editar uma propriedade do seguro na página Lista de propriedades do seguro e na página Detalhes das propriedades do seguro. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de propriedade	
Apólice	A apólice ligada à propriedade do seguro.
Sequência	O número de sequência para a propriedade do seguro. Por exemplo, poderá ter três automóveis para uma apólice, o número de sequência 1 poderá ser para Toyota Corolla, 2 para Mazda Miata e 3 para Hyundai.
Tipo	O tipo da propriedade do seguro, tais como um motociclo, uma autocaravana, um automóvel de passageiros privado, uma casa, etc.
Descrição	Uma descrição detalhada da propriedade do seguro. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Montante	O montante segurado para a propriedade do seguro.
Currency	A moeda para a propriedade do seguro.
Integração de propriedade	
ID externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a participação. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a propriedade do seguro, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração do sistema externo. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Partes envolvidas

Utilize as páginas Parte envolvida para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de parte envolvida. A parte envolvida controla a relação entre contactos e participações.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações da parte envolvida, o separador Partes envolvidas poderá ser excluído da configuração.

Uma *parte envolvida* é um contacto envolvido numa participação do seguro. Cada contacto poderá ter uma função numa participação. Pode utilizar o separador Partes envolvidas para controlar a relação de contactos com as participações. Alguns exemplos da função de contactos numa participação são: requerente, condutor segurado e advogado. Pode utilizar as páginas Parte envolvida para identificar e criar um perfil para uma parte envolvida.

Trabalhar com a Página principal da parte envolvida

A Página principal da parte envolvida constitui o ponto de partida para gerir as partes envolvidas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Partes envolvidas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo da parte envolvida

Pode criar um registo da parte envolvida clicando no botão Novo na secção Partes envolvidas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da parte envolvida (consultar [Campos de partes envolvidas](#) na página 755).

Trabalhar com listas de partes envolvidas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão.

Lista de partes envolvidas	Filtros
Todas as partes envolvidas	Todas as partes envolvidas para as quais tem visibilidade, independentemente de quem tem a parte envolvida.
Partes envolvidas recentemente modificadas	Todas as partes envolvidas com o seu nome no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar partes envolvidas recentemente modificadas

A secção Partes envolvidas recentemente modificadas mostra as partes envolvidas que modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da parte envolvida

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal da parte envolvida, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da parte envolvida.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Partes envolvidas.

Para adicionar secções à Página principal Partes envolvidas

- 1 Na Página principal Partes envolvidas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Partes envolvidas, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir partes envolvidas

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de partes envolvidas

Utilize a página Editar parte envolvida para adicionar uma parte envolvida ou atualizar os detalhes de uma parte envolvida existente. A página Editar parte envolvida mostra o conjunto completo de campos para uma parte envolvida.

SUGESTÃO: Também pode editar informações das partes envolvidas na página [Lista de partes envolvidas](#) e na página [Detalhes das partes envolvidas](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de partes envolvidas.

Campo	Descrição
Perfil de parte envolvida	
Participação	A participação ligada a esta parte envolvida.
Contacto	Nome do contacto para a participação.
Nome da Parte Envolvida	O nome exclusivo da parte envolvida.
Função	A função do contacto nas participações. Alguns exemplos são: requerente adverso, requerente, testemunha, advogado e cónjuge segurado.

Campo	Descrição
Currency	A moeda para a parte envolvida.
Papel no acidente	A função da parte envolvida no acidente. Alguns exemplos são: condutor, passageiro e peão
Localização	A localização do requerente quando o acidente ocorreu. Alguns exemplos são: no veículo envolvido, no veículo não envolvido e peão.
Detalhes das partes envolvidas	
Resumo de Ferimentos	O resumo do ferimento na parte envolvida. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Descrição do ferimento	A descrição detalhada do ferimento na parte envolvida. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Integração de parte envolvida	
ID do Sistema Externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a parte envolvida. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a parte envolvida, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre a parte envolvida.
Última Atualização Externa	A data e a hora quando os dados para esta parte envolvida foram atualizados pela última vez (da origem externa).

Apólices

Utilize a página Apólice para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de apólice de seguro. As apólices são geralmente as apólices de um contacto ou empresa geridas pela companhia de seguros, mas pode também controlar todas as apólices de um contacto ou empresa, incluindo as de outras companhias de seguros.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de apólices, o separador Apólice poderá ser excluído da configuração.

Uma *apólice* é um acordo escrito entre o segurador e o segurado, no qual o segurador se compromete a fornecer o benefício do seguro no caso de ocorrência de um evento que pode ser colocado no seguro e o segurado se compromete a pagar o prémio. As apólices fornecem uma estrutura para os seguradores efetuarem a gestão das relações de contactos e de negócios.

O tipo de registo da apólice permite que os seguradores se desloquem de relações direcionadas para apólices para relações direcionadas para clientes e agregados familiares através do acesso a informações da apólice de nível superior. As informações de apólices (por exemplo, tipo, estado e data de vigência no âmbito do Oracle CRM On Demand) suportam compromissos de relações direcionadas para clientes e agregados familiares, tais como, atividades, participações e calendário. Pode utilizar o tipo de registo da apólice para controlar todos os tipos de apólice, como automática, propriedade, passivo geral e outros tipos. Uma apólice pode ter apólices principais, pelo que são suportados todos os tipos de hierarquias e estruturas de apólices. Estas hierarquias de apólices suportam o agrupamento de apólices em grupos de apólices, fornecendo a flexibilidade para ativar qualquer estrutura da apólice necessária.

Informações relacionadas e de perfil sobre apólices

É possível utilizar as páginas Apólice para identificar e traçar o perfil, e obter informações detalhadas sobre uma apólice. Também será possível utilizar as páginas Apólice para rever as apólices dependentes de uma apólice e outras informações relacionadas, incluindo:

- [Segurados \(na página 761\)](#)
- [Participações \(na página 738\)](#)
- [Propriedades do seguro \(na página 751\)](#)
- [Coberturas \(na página 745\)](#)
- **Atividades.** Uma atividade pode estar relacionada com uma apólice. Na Página principal da apólice é possível visualizar as atividades relacionadas com uma apólice. Para obter mais informações, consulte [Trabalhar com a Página principal da apólice \(na página 757\)](#).
- **Pedidos de assistência.** Um pedido de assistência pode estar relacionado com uma apólice. Na Página principal Apólice é possível apresentar pedidos de assistência relacionados com uma apólice. Para mais informações sobre pedidos de assistência, consulte [Pedidos de assistência \(na página 424\)](#).

Trabalhar com a Página principal da apólice

A Página principal da apólice constitui o ponto de partida para gerir apólices.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da apólice. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma apólice

Pode criar uma apólice clicando no botão Novo na secção Apólices recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos da apólice (consultar [Campos de apólices](#) na página 759).

Trabalhar com Listas de apólices

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de apólices.

Lista de apólices	Filtros
Todas as apólices	Todas as apólices para as quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do registo
Apólices recentemente modificadas	Todas as apólices com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.
As minhas apólices	Apólices com o nome de utilizador no campo Proprietário.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar apólices recentemente modificadas

A secção Apólices recentemente modificadas mostra as apólices modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da apólice

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do segurado, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da apólice.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal da apólice.

Para adicionar secções à Página principal Apólice

- 1 Na Página principal Apólice, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Apólice, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Gerir apólices

Para gerir apólices, execute a tarefa seguinte: [Controlar apólices principais \(na página 758\)](#).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 168\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Controlar apólices principais

Para permitir o controlo da apólice principal de uma apólice, adicione a apólice principal ao Campo Apólice principal na apólice dependente.

Para controlar uma apólice principal

- 1 Selecione uma apólice.

Para obter informações sobre como selecionar uma apólice, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).

- 2 Na página Detalhes das apólices, clique em Editar.
- 3 Na página Editar apólice, selecione o campo Apólice principal e selecione uma apólice.

Campos de apólices

Utilize a página Editar apólice para adicionar uma apólice ou atualizar os detalhes de uma apólice existente. A página Editar apólice mostra o conjunto completo de campos para uma apólice.

Também pode editar um registo de apólice na página Lista de apólices e na página Detalhes da apólice. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

SUGESTÃO: Pode indicar hierarquias de apólices, em que uma apólice é dependente de outra apólice, através da seleção de uma apólice principal num registo de apólice. Para obter informações sobre como controlar apólices principais, consulte [Controlar apólices principais \(na página 758\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de apólices.

Campo	Descrição
Perfil de apólice	
N.º da apólice	O número da apólice que é normalmente gerado pelo sistema da apólice.
Tipo de Apólice	O tipo da apólice, tal como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral, seguro de compensação do trabalhador ou seguro de vida.
Estado	O estado da apólice, tal como um novo negócio, em vigor, pendente, terminado, renovação ou cotação.
Subestado	O subestado da apólice, tal como não submetido, análise do corretor, cancelado ou expirado.
Currency	A moeda para a apólice.
Data de vigência	A data a partir da qual a apólice entra em vigor.
Data de expiração	A data quando a apólice expirou.
Data de Cancelamento	A data quando a apólice foi cancelada.
Estado da Taxa	A taxa que pode ser aplicada a uma apólice num determinado estado.

Campo	Descrição
Plano da Taxa	O plano de tarifação para esta apólice. Cada companhia de seguros poderá ter níveis diferentes de tarifação para uma apólice. Alguns valores de exemplo são: 01, 02, 03, etc.
Proprietário	O proprietário do registo da apólice. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51) .
Integração de apólice	
ID do Sistema Externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a apólice. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre a apólice. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora quando os dados para esta apólice foram atualizados pela última vez da origem externa.
Agente de seguros	
Agência Principal	A agência principal que iniciou a apólice.
Agente Principal	O agente principal que processou esta apólice.
Origem de Referência	A origem de referência, tais como Internet, mailing direto, anúncios em revistas e referência de cliente.
Código de Produtor	O código para o produtor que comprou esta apólice ao segurador.
Montante Nominal	O montante indicado na apólice do seguro a pagar em caso de morte ou vencimento.
Prémio Total	O prémio total para esta apólice.

Campo	Descrição
Estado de Faturação	O estado da faturação da apólice, tal como faturado, prescrito ou pago.
Data-limite da Fatura	A data limite da fatura da apólice.
Período	O termo da apólice, por exemplo, 1 ano , 2 anos, etc.
Método de Pagamento da Apólice	O método que o cliente utiliza para pagar a apólice, tal como numerário, à cobrança, cheque ou transferência eletrónica de fundos.

Segurados

Utilize as páginas Segurados para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de segurado. Um *segurado* é normalmente o contacto que detém a apólice que a companhia de seguros gere.

Um registo de segurado é utilizado para controlar a relação entre contactos e apólices. Capta todos os tipos de função que o contacto pode ter numa apólice. As funções de exemplo são: segurado, condutor principal, beneficiário, etc. Pode criar outras funções, conforme necessário. Para obter informações sobre como configurar campos e valores de campo, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#).

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se as suas responsabilidades profissionais não incluem o controlo de informações de segurados, o separador Segurados poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal do segurado

A Página principal Segurados constitui o ponto de partida para gerir segurados.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Segurados. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um segurado

Pode criar um novo segurado clicando no botão Novo na secção Segurados recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do segurado (consultar [Campos de segurados](#) na página 763).

Trabalhar com Listas de segurados

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de segurados.

Lista de segurados	Filtros
Todos os segurados	Todos os segurados para os quais tem visibilidade, independentemente de quem tem o segurado

Lista de segurados	Filtros
Segurados recentemente modificados	Todos os segurados, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar segurados recentemente modificados

A secção Segurados recentemente modificados mostra os segurados modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do segurado

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do segurado, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do segurado.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal do segurado.

Para adicionar secções à Página principal do segurado

- 1 Na Página principal do segurado, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do segurado, clique nas setas de direcção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gerir segurados \(na página 762\)](#)
- [Campos de segurados \(na página 763\)](#)

Gerir segurados

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Segurado (consultar [Trabalhar com a Página principal do segurado](#) na página 761)
- [Campos de segurados \(na página 763\)](#)

Campos de segurados

Utilize a página Editar segurado para adicionar um segurado ou atualizar os detalhes de um segurado existente. A página Editar segurado mostra o conjunto completo de campos para um segurado.

SUGESTÃO: Também pode editar as informações de segurado na página [Lista de segurados](#) e na página [Detalhes dos segurados](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 118\)](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de segurado	
Apólice	A apólice ligada a este segurado.
Titular do contacto	O nome do contacto para a apólice.
Nome do segurado	O nome exclusivo do segurado.
Função	A função do contacto nesta apólice. Alguns funções de exemplo são: segurado, condutor principal e beneficiário.
Currency	A moeda do segurado.
Tipo de segurado	O tipo de segurado para cada contacto na apólice, tal como principal ou secundário.
Percentagem	A percentagem da apólice que o titular detém. Por exemplo, para um seguro de vida, os clientes podem receber os lucros da apólice, com base nesta percentagem.
Integração de segurado	
ID do Sistema Externo	O ID de origem externa das informações externas sobre o segurado. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o segurado, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre o segurado. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora quando os dados para este segurado foram atualizados pela última vez (da origem externa).

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Segurado (consultar [Trabalhar com a Página principal do segurado](#) na página 761)

Perfil do corretor

O separador Perfil do corretor representa qualquer corretor de seguros que venda ou presta assistência a produtos de seguros. Todos os anos, o gestor de canais encontra-se normalmente com cada corretor e cria um novo perfil do corretor para o ano. O perfil do corretor capta as informações demográficas sobre um corretor num determinado ano.

As páginas Perfil do corretor no Oracle CRM On Demand permitem-lhe captar as informações demográficas sobre o parceiro, tal como o nome do corretor, endereço, números de telefone, número de fax, Web site, receitas, descrição do negócio, etc. O perfil do corretor é dependente do parceiro. Para mais informações sobre parceiros, consulte [Parceiros \(na página 452\)](#).

Trabalhar com a página principal de perfis do corretor

A Página principal Perfil do corretor constitui o ponto de partida para gerir perfis do corretor.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Perfil do corretor. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

Criar um perfil do corretor

Pode criar um perfil do corretor clicando no botão Novo na secção Perfil do corretor recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e [Campos do perfil do corretor \(na página 766\)](#).

Trabalhar com listas de perfis do corretor

A secção Listas de perfis de corretores mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão para os perfis do corretor.

Lista do perfil do corretor	Descrição
Todos os perfis do corretor	Apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da lista. Não filtra os perfis do corretor.
Perfis do corretor recentemente modificados	Filtra todos os perfis do corretor, ordenados pela data de modificação.

Lista do perfil do corretor	Descrição
Todos os perfis do corretor a nível nacional	Filtra todos os perfis do corretor em que o Subcanal está definido como Nacional.
Os meus perfis de corretor	Filtra perfis do corretor com o nome do utilizador no campo Proprietário.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção Os meus perfis de corretor recentemente modificados

A secção Os meus perfis de corretor recentemente modificados mostra os pedidos de perfil do corretor que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Perfis do corretor

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Perfis do corretor:

- Listas de perfis do corretor
- Os meus perfis de corretor recentemente modificados
- Os meus perfis de corretor
- Todos os perfis do corretor a nível nacional.

Para adicionar secções à página principal Perfis do corretor

- 1 Na Página principal Perfis do corretor, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Perfis do corretor, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

Gerir perfis do corretor

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 50\)](#).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos do perfil do corretor

Utilize a página Edição do perfil do corretor para adicionar um perfil do corretor ou atualizar detalhes de um perfil do corretor existente. A página Edição do perfil do corretor mostra o conjunto completo de campos de um perfil do corretor.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações demográficas	
Nome do Perfil do Corretor	O nome do perfil do corretor. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Parceiro	O nome do corretor com este perfil.
Subcanal	A descrição da cobertura do corretor. As opções incluem: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Grossistas.
Segmentação	A descrição da segmentação do corretor. As opções incluem: Comercial, Crescimento e Retalho.
Ano do Perfil do Corretor	O ano durante o qual um perfil do corretor é válido.
Número de Telefone	O número de telefone do corretor.
Número de Fax	O número de fax do corretor.
Web site	Endereço de URL do corretor.
País	O país onde se encontra a sede do corretor.
Morada 1	A morada da localização do corretor.
Morada 2	A morada da localização do corretor.
Localidade	A localidade onde se encontra a sede do corretor.
Concelho	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que utiliza estados) ou província (em jurisdições como o Canadá que utiliza províncias) onde o corretor está localizado, por exemplo, CA para Califórnia ou ON para Ontário.

Campo	Descrição
Código postal	O código postal da localização do corretor.
Diversos	
Perspetiva Geral da Empresa	Descrição geral do corretor.
Crescimento histórico e futuro da empresa	A descrição do crescimento histórico e futuro do corretor.
Estrutura regional/território	A descrição do território e estrutura regional do corretor.

12 Automotive

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo que fornecem informações do automóvel:

- **Veículos.** Utilize estas páginas para controlar o histórico de vendas e o histórico de assistência de veículos.
- **Concessionários.** Utilize estas páginas para gerir as informações sobre o concessionário.

Nota: Estes tipos de registo estão disponíveis com Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Concessionários

Utilize as páginas principais dos Concessionários para criar, atualizar e controlar os registos de concessionários.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do concessionário, o separador Concessionário poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal Concessionário

A Página principal do Concessionário constitui o ponto de início para gerir concessionários.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Concessionário. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um concessionário

Pode criar um concessionário clicando no botão Novo na secção Os meus concessionários recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do concessionário (consultar [Campos de concessionário](#) na página 771).

Trabalhar com listas de concessionários

A secção Listas de concessionários mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de concessionários.

Lista de concessionários	Filtros
Todos os concessionários	Todos os concessionários para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do concessionário.
Os meus concessionários	Concessionários com o nome do utilizador no campo Proprietário.

Lista de concessionários	Filtros
Concessionários recentemente modificados	Todos os concessionários com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar concessionários recentemente modificados

A secção Os meus concessionários recentemente visualizados mostra os concessionários que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar oportunidades relacionadas com o concessionário

A secção Oportunidades relacionadas com o concessionário mostra as oportunidades principais atribuídas ao utilizador.

Para expandir a lista de oportunidades relacionadas com o concessionário, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de Concessionário

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de Concessionário:

- Concessionários recentemente criados
- Concessionários recentemente modificados
- Os meus concessionários recentemente criados
- Os meus concessionários recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções do relatório para visualização na Página principal de Concessionário)

Para adicionar secções à Página principal de Concessionário

- 1 Na Página principal de Concessionário, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de Concessionário, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- [Campos de concessionário \(na página 771\)](#)
- [Gerir Concessionários \(na página 770\)](#)

Gerir Concessionários

Para gerir concessionários, execute as seguintes tarefas:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)

- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 151\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 170\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 181\)](#)
- [Gerir calendários e atividades \(na página 207\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- [Concessionários \(na página 769\)](#)
- [Campos de concessionário \(na página 771\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Concessionário \(na página 769\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 847\)](#)

Campos de concessionário

Utilize a página Editar concessionário para adicionar um concessionário ou atualizar detalhes de um concessionário existente. A página Editar concessionário mostra o conjunto completo de campos para um concessionário.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do concessionário	
Nome	Nome do concessionário automóvel. Limite de 100 caracteres.
Número de telefone	O número de telefone do concessionário.
Tipo de concessionário	O tipo de concessionário, por exemplo, Concessionário de camiões. Limite de 20 caracteres.
Site	O Web site do concessionário. Limite de 50 caracteres.
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico de contacto do concessionário. Limite de 50 caracteres.

NOTA: Por predefinição, os seguintes campos de morada Faturação e Expedição não estão disponíveis. O administrador da empresa tem de configurá-los na página Detalhes do concessionário como parte de uma

Campo	Descrição
	secção adicional. Para obter mais informações sobre a configuração da página Detalhes, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar Customizar disposições da página estática na página 1348).
Morada para faturação 1, 2, 3	A morada para faturação do concessionário. NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, a morada para faturação será só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas .
Localidade para Faturação	Nenhum.
País de Faturação	O país especificado na morada para faturação do concessionário. Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os E.U.A. é <i>USA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .
Apartado para faturação/Código de ordenação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .
Concelho de Faturação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou dos respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região). Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .
Estado dos EUA para Faturação	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A., com todas as letras em maiúsculas. O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.
Código postal para faturação	Nenhum.

Campo	Descrição
Morada para expedição 1, 2, 3	A morada de expedição do concessionário. Para obter informações sobre como corresponder os campos da morada numa base país por país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas na página 1729) NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, a morada para expedição será só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas.
Localidade para expedição	Nenhum.
País para expedição	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os E.U.A. é <i>USA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .
Apartado de expedição/Código de ordenação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .
Concelho para expedição	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou dos respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região). Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .
Estado dos EUA para Expedição	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A., com todas as letras em maiúsculas. O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.
Código postal de expedição	Nenhum.
Informações adicionais	
Estado	O estado do concessionário, por exemplo, Ativo.
Concessionário principal	O concessionário principal do registo de concessionário atual.
Currency	A moeda de emissão.

Campo	Descrição
Classificação	A classificação de um concessionário relativamente a outros concessionários, normalmente para fins de vendas ou assistência. Limite de 22 caracteres.
Proprietário	O proprietário do registo de concessionário. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
URL	O URL (Universal Resource Locator) do concessionário. Limite de 100 caracteres.
Site principal	O Web site do concessionário principal. Limite de 50 caracteres.
Fase de vendas	A fase da candidatura e processo de contratação do concessionário. Os valores predefinidos são: Ativo, Candidatura pendente, Candidato e Contrato pendente.

Campos Customizados

NOTA: Os administradores de empresas, cuja função inclua o privilégio Personalizar aplicação, criam normalmente campos personalizados.

Qualquer campo personalizado que seja criado num registo de conta é apresentado como o mesmo campo personalizado no registo de concessionário, uma vez que o registo de concessionário herda um campo personalizado de um registo de conta. No entanto, todos os campos personalizados criados num registo de concessionário não são apresentados automaticamente no registo de conta.

Se pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Conta e na vista Concessionário, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado no registo de conta e torná-lo visível na vista Conta e na vista Concessionário.

Se não pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Conta e na vista Concessionário, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado específico da Conta no registo de conta e fazer com que o campo personalizado fique apenas visível na vista Conta.

Para mais informações sobre campos personalizados, consulte [Acerca de campos personalizados \(na página 1289\)](#).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- [Concessionários \(na página 769\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Concessionário \(na página 769\)](#)
- [Gerir Concessionários \(na página 770\)](#)

Veículos

Utilize as páginas de Veículos para criar, atualizar e controlar os veículos.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do veículo, o separador Veículos poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de Veículos

A Página principal dos Veículos constitui o ponto de início para gerir veículos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Veículos. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um veículo

Pode criar um veículo clicando no botão Novo na secção Os meus veículos recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 55\)](#) e Campos do veículo (consultar [Campos de veículos](#) na página 782).

Trabalhar com listas de veículos

A secção Listas de veículos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas standard de veículos.

Listas de veículos	Filtros
Todos os veículos	Todos os veículos, ordenados pelo número de identificação do veículo (VIN)
Todos os veículos recentemente modificados	Todos os veículos, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas.

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar os veículos recentemente modificados

A secção Os meus veículos recentemente modificados mostra os veículos que o utilizador visualizou mais recentemente.

Visualizar pedidos de assistência relacionados com veículos

A secção Pedidos de assistência relacionados com veículos mostra as seguintes informações:

- **Número da assistência.** Os pedidos de assistência que estão atribuídos ao utilizador. Clique em Número do pedido de assistência para rever o pedido de assistência.
- **Assunto.** O título do pedido de assistência.
- **Ativo.** O ativo correspondente ao pedido de assistência.

- **Mostrar lista completa.** Expande a lista de pedidos de assistência relacionados com veículos.

Para expandir a lista, clique em [Mostrar lista completa](#).

Adicionar secções à Página principal de Veículos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções à Página principal de Veículos:

- Veículos recentemente criados
- Veículos recentemente modificados
- Os meus veículos recentemente criados
- Os meus veículos recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal de Veículos.)

Execute a seguinte tarefa para adicionar secções à Página principal de Veículos.

Para adicionar secções à Página principal de Veículos

- 1 Na Página principal de Veículos, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de Veículos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- Campos de veículo (consultar [Campos de veículos](#) na página 782)
- [Gerir veículos \(na página 776\)](#)

Gerir Veículos

Os tópicos seguintes descrevem a configuração opcional que pode ser executada pelo administrador da empresa a gerir os veículos no Oracle CRM On Demand:

- [Ativar um tipo de produto para veículos \(na página 778\)](#)
- [Ativar a associação de veículos em pedidos de assistência \(na página 777\)](#)

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- [Atualizar a Propriedade do Veículo \(na página 779\)](#)
- [Controlar pedidos de assistência para veículos \(na página 779\)](#)
- [Controlar os históricos de vendas dos veículos \(na página 780\)](#)
- [Controlar os históricos de assistência dos veículos \(na página 780\)](#)
- [Controlar informações financeiras dos veículos \(na página 781\)](#)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 55\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 118\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Trabalhar com registos \(na página 50\)](#)

- [Adicionar notas \(na página 163\)](#)
- [Transferir propriedade de registros \(na página 151\)](#)
- [Controlar os ativos \(consultar \[Controlar Ativos\]\(#\) na página 295\)](#) (inclui a ligação dos veículos a contas)
- [Anexar ficheiros e URLs a registros \(na página 170\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registros \(na página 183\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registros\]\(#\) na página 181\)](#)
- [Controlar os ativos \(consultar \[Controlar Ativos\]\(#\) na página 295\)](#) (inclui a ligação dos veículos a contas)
- [Mudar o nome de tipos de registo \(na página 1429\)](#)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

SUGESTÃO: Na aplicação standard, os veículos estão incluídos nas listas de contas da carteira no Oracle CRM On Demand. No entanto, se o administrador selecionar a caixa de verificação [Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira](#) no perfil da empresa, os veículos não são incluídos nas listas de contas da carteira.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- [Veículos \(na página 775\)](#)
- [Campos de veículos \(na página 782\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Veículo \(consultar \[Trabalhar com a Página principal de Veículos\]\(#\) na página 775\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 847\)](#)

Ativar a associação de veículos em pedidos de assistência

A disposição do pedido de assistência predefinida não apresenta a associação de veículos. No entanto, o administrador da empresa pode configurar a disposição de uma página do pedido de assistência personalizada concluindo o procedimento seguinte.

Para apresentar a associação de veículos num registo de pedidos de assistência

- 1 A partir de qualquer página, clique em Administração, em Personalização da aplicação, em Pedidos de assistência e em Disposição da página Pedido de assistência.
- 2 Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique na ligação Editar para modificar uma disposição existente.
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
 - Clique na ligação Copiar para copiar uma disposição existente.

É apresentado o Assistente de disposições de páginas.

NOTA: O número de passos no Assistente de disposições de páginas pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar.

- 3 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e uma descrição (opcional).
- 4 No Passo 2 Configuração de campos, selecione as características dos campos conforme necessário.
- 5 No Passo 3 Disposição do campo, certifique-se de que o campo Veículo está disponível na Disposição da página Pedido de assistência.
- 6 Clique em Concluir para sair do Assistente.

Tem agora de atribuir a nova disposição personalizada a uma função do utilizador, utilizando o Assistente de gestão de funções.

- 7 Clique em Administração, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso, em seguida, clique em Gestão de funções:
- 8 Encontre a função à qual pretende atribuir a disposição da página do pedido de assistência personalizado e clique em Editar.
- 9 No Passo 6 do assistente, altere o Nome da disposição da página para a disposição da página do pedido de assistência personalizado no registo do pedido de assistência.
- 10 Clique em Concluir para sair do assistente.

NOTA: Ao ativar a Associação de veículos, pode também atualizar a disposição da página Pesquisa de veículos para alterar a seleção da associação que um utilizador visualiza. Para obter mais informações, consulte [Gerir disposições da pesquisa \(na página 1377\)](#).

Ativar um tipo de produto para veículos

Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa utiliza a parte Gestão de conteúdos da ferramenta de administração. Para Veículos, o administrador pode atualizar o registo do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Tenha em atenção que o Tipo de produto para os registos de veículos não é apresentado na disposição predefinida do produto. Para apresentar o Tipo de produto para um veículo, o administrador da empresa pode criar uma disposição da página personalizada do produto concluindo os passos no seguinte procedimento.

Para apresentar o tipo de produto para um registo do veículo

- 1 A partir de qualquer página, clique em Admin., clique em Personalização de aplicação, clique em Produto, clique em Disposição da página do produto e copie a Disposição padrão da página do produto para uma nova disposição.
- 2 Conclua o Assistente de disposições de páginas para o produto:
 - a No Passo 1, forneça um nome para a disposição.
 - b No Passo 2, selecione a caixa Obrigatório para o Tipo de produto.
 - c No Passo 3, certifique-se de que o campo Tipo de produto está listado na secção Informações chave do produto à direita.
 - d Clique em Concluir para sair do assistente.
- 3 Atribua a nova disposição personalizada a uma função do utilizador conforme necessário, utilizando o Assistente de gestão de funções.
 - a Clique em Administração, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso, em seguida, clique em Gestão de funções:
 - b Localize a função que pretende atribuir à disposição da página personalizada do produto e clique em Editar.
 - c No Passo 6 do assistente, altere o Nome da disposição da página para a disposição da página personalizada do produto para o registo do Produto.
 - d Clique em Concluir para sair do assistente.

O utilizador cuja função tenha sido modificada, pode criar um registo de produto com o campo Tipo de produto, utilizando a funcionalidade Gestão de conteúdos. Para mais informações sobre como adicionar produtos, consulte [Configurar produtos da empresa \(na página 1990\)](#).

Para mais informações, consulte [Configurar produtos da empresa \(na página 1990\)](#).

Controlar pedidos de assistência para veículos

Quando pretender rever, atualizar ou criar um pedido de assistência para um veículo, atualize o registo do veículo ou crie o pedido de assistência para o veículo associado.

Para controlar o pedido de assistência para um veículo

- 1 Selecione o veículo que pretende controlar.

Para mais informações sobre como selecionar veículos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhes do veículo, desloque-se e clique em Novo na barra de título Pedido de assistência.

NOTA: Quando cria um pedido de assistência, selecionar um concessionário permite ao utilizador alterar a pesquisa de todos os contactos para os contactos no concessionário relacionado. Pode alterar o filtro para executar uma consulta conforme necessário.

- 3 Na página Editar pedido de assistência, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de assistência.

Campo	Comentários
Número da assistência	O Oracle CRM On Demand gera este número.
Subject	O título ou breve descrição desta atividade.
Priority	A prioridade do pedido de assistência, tal como 1-Urgente, 2-Alta ou 3-Média.
Estado	O estado do pedido de assistência, tal como Aberto, Pendente ou Fechado.
Hora de abertura	Indica a hora em que o pedido de assistência foi aberto. O Oracle CRM On Demand gera este número.
Contacto	O contacto ligado ao pedido de assistência.
Concessionário	O concessionário ligado ao pedido de assistência.
Proprietário	O proprietário do pedido de assistência.

NOTA: Quando cria um pedido de assistência, selecionar um concessionário altera todos os contactos para apenas esses contactos que estão associados ao concessionário por predefinição. O filtro pode ser alterado para consultar todos os contactos.

Atualizar a Propriedade do Veículo

Quando um veículo é vendido, atualize o registo do veículo para controlar a propriedade do mesmo.

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhe do veículo, clique em Editar na barra de título.

Para obter informações sobre os campos na página Detalhes do veículo, consulte [Campos de veículos \(na página 782\)](#).

- 3 Na página Editar veículo, atualize o campo Propriedade de no registo de veículo.
- 4 Grave o registo:
 - Para gravar este registo e, em seguida, abrir a página Detalhe do veículo (onde pode ligar informações a este registo), clique em Gravar.
 - Para gravar este registo e, em seguida, abrir a página Editar (onde pode criar outro registo do veículo), clique em Gravar e criar novo veículo.

Controlar os históricos de vendas dos veículos

Quando pretende rever, atualizar ou criar um histórico de vendas de um veículo, atualize o registo do veículo.

Para controlar o histórico de vendas do veículo

- 1 Selecione o veículo.
Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se para a secção Histórico de vendas e clique em Adicionar na barra de título.
NOTA: Se a secção Histórico de vendas não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Histórico de vendas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.
- 3 Na página Editar histórico de vendas, preencha as informações.
A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de vendas.

Campo	Comentários
Número de vendas	Número gerado pelo sistema.
Código de Moeda	Assume a moeda do utilizador.
Nome próprio do proprietário	Quando seleciona o apelido, este campo é preenchido.
Apelido do proprietário	Proprietário do veículo.

- 4 Grave o registo.

Controlar os históricos de assistência dos veículos

Quando pretende rever, atualizar ou criar um histórico de assistência para um veículo, atualize o registo do veículo. O histórico de assistência pode incluir os pedidos de assistência e outros serviços relacionados com o veículo.

Para controlar o histórico de assistência do veículo

- 1 Selecione o veículo.
Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).
- 2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se e clique em Adicionar na barra de título Histórico de assistência.
NOTA: Se a secção Histórico de assistência não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Histórico de assistência à

disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 3 Na página Editar histórico de assistência, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de assistência.

Campo	Comentários
N.º de HA	O número do histórico de assistência tem um limite de 30 caracteres. O Oracle CRM On Demand gera este número.
N.º de PA	Registo do pedido de assistência ligado a este histórico de assistência. Limite de 64 caracteres.
Apelido do proprietário	Proprietário do veículo. Limite de 50 caracteres.
Data da assistência	A predefinição é a data de hoje.
Código de Moeda	Assume a moeda do utilizador. Limite de 20 caracteres.
Nome da assistência	Um nome ou número ligado ao registo do histórico de assistência. Limite de 100 caracteres.
Marca	O fabricante ou nome da marca do veículo. Só de leitura.
Nome próprio do proprietário	Quando seleciona o apelido, este campo é preenchido. Limite de 50 caracteres.
Fornecedor de assistência	Concessionário ou outro fornecedor de assistência que prestou assistência ao veículo. Limite de 100 caracteres.
Descrição	Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

- 4 Grave o registo.

Controlar informações financeiras dos veículos

Pode controlar as informações financeiras de um veículo.

Para controlar as informações financeiras de um veículo

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizar registos \(na página 80\)](#).

- 2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se e clique em Adicionar na barra de título Informações financeiras.

NOTA: Se a secção Informações financeiras não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Informações financeiras à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 3 Na página Editar informações financeiras, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para informações financeiras.

Campo	Comentários
N.º de detalhe financeiro	Número gerado pelo sistema. Limite de 15 caracteres.
Empresa financiadora	Limite de 30 caracteres.

Campos de veículos

Utilize a página Editar veículo para adicionar um veículo ou atualizar detalhes de um veículo existente. A página Editar veículo mostra o conjunto completo de campos para um veículo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do veículo	
NIV	Número de identificação do veículo (NIV). Limite de 100 caracteres.
Marca	O fabricante ou nome da marca do veículo. Os valores predefinidos incluem: Metro Motors, Toyota e Marca desconhecida.
Modelo	Modelo do veículo. Os valores predefinidos são: 4Runner e Tacoma.
Ano	O ano de fabrico do veículo. Isto é uma lista de escolha numérica e não aceita caracteres não numéricos.
Nome do Produto	O nome do produto. Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa utiliza a funcionalidade Gestão de conteúdos. Para Veículos, o administrador da empresa pode atualizar o registo do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Tenha em atenção que o Tipo de produto não está exposto na disposição predefinida do produto. O procedimento para expor o Tipo de produto para veículos está descrito em Ativar um tipo de produto para veículos (consultar Ativar um tipo de produto para veículos na página 778).
Acabamentos	Os acabamentos do veículo. Os valores predefinidos são: 2WD e Prerunner.
Porta	O número de portas do veículo. Os valores predefinidos são: 2 portas, 3 portas e 4 portas.
Cor Exterior	A cor do veículo.
Moeda do Veículo	A designação da moeda para o preço do veículo como, por exemplo, euros (EUR).

Campo	Descrição
Proprietário	O proprietário do registo de veículo. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 51).
Informações adicionais do veículo	
Utilizado/Novo	Se o veículo é novo ou usado.
Tipo de produto	O tipo de veículo. Limite de 30 caracteres. NOTA: Este campo é só de leitura.
Cor interior	Cor do interior do veículo, por exemplo, Vermelho.
Transmissão	O tipo de transmissão do veículo. Os valores predefinidos são: Automático, Manual e Opcional.
Motor	O tipo de motor do veículo. Os valores predefinidos são: 4 cilindros, 6 cilindros, 8 cilindros, 10 cilindros e Opcional.
Carroçaria	O tipo de carroçaria do veículo, por exemplo, Coupé ou Cabriolé.
Propriedade de	O tipo de propriedade do veículo, por exemplo, Carro de empresa.
Contacto	A pessoa de contacto do veículo. Limite de 100 caracteres. NOTA: Este campo é só de leitura.
Conta	A conta ligada ao veículo.
Site da conta	A localização da conta. Limite de 50 caracteres. NOTA: Este campo é só de leitura.
Vendedor	Nome do concessionário de venda do veículo. Limite de 100 caracteres.
Concessionário de assistência	Nome do concessionário de assistência do veículo. Limite de 100 caracteres.
PVR	O preço de venda recomendado (PVP) pelo fabricante na moeda utilizada no registo de veículo. Limite de 22 caracteres.
Preço para o concessionário	O preço para o concessionário na moeda utilizada no registo de veículo. Limite de 22 caracteres.

Campo	Descrição
Estado	O estado atual do veículo, por exemplo, Produção.
Localização	A localização do veículo, por exemplo, Lote do concessionário.
Quilometragem atual	O número atual de quilómetros que aparece no conta-quilómetros dos veículos. Limite de 22 caracteres (número).
Tipo de garantia	O tipo de garantia fornecida com o veículo, por exemplo, Total ou Alargada.
Número da carta de condução	Número da carta de condução do proprietário. Limite de 30 caracteres.
Local de emissão da carta de condução	O local de emissão da carta de condução.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Nota: Para configurar qualquer um dos campos da lista de escolha, tais como, Modelo, Acabamentos, Portas, o administrador da empresa pode personalizar a aplicação para os valores da lista de escolha, conforme descrito em [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

Campos Customizados

NOTA: Os administradores de empresas, cuja função inclua o privilégio Personalizar aplicação, criam normalmente campos personalizados.

Qualquer campo personalizado que seja criado num registo de ativo é apresentado como o mesmo campo personalizado no registo de veículo. Um registo de veículo herda um campo personalizado num registo de ativo. No entanto, todos os campos personalizados criados num registo de veículo não são apresentados automaticamente no registo de ativo.

Se pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Ativo e na vista Veículo, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado no registo de ativo e torná-lo visível na vista Ativo e na vista Veículo.

Se não pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Ativo e no registo de veículo, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado específico do Ativo e fazer com que o campo personalizado fique apenas visível na vista Ativo.

Para mais informações sobre campos personalizados, consulte [Acerca de campos personalizados \(na página 1289\)](#).

Campos adicionais

Existem vários campos que não são apresentados na página Detalhes do veículo por predefinição: N.º da peça, Data de compra, Preço de compra, Quantidade, Data de expedição, Data de instalação, Data de expiração, Data de notificação, Categoria do produto e Contrato.

O administrador da empresa pode alterar as definições destes campos conforme necessário. Para mais informações sobre como alterar definições de campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#). Para tornar os campos visíveis, o administrador da empresa tem de incluir estes campos na disposição da página. Para mais informações sobre como tornar estes campos visíveis numa página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

-
- Trabalhar com a Página principal Veículo (consultar [Trabalhar com a Página principal de Veículos](#) na página 775)
 - [Gerir Veículos \(na página 776\)](#)

13 Personalizar a Sua Aplicação

Pode utilizar as páginas A minha configuração para personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter instruções passo a passo, clique num dos seguintes tópicos:

- [Atualizar os detalhes pessoais \(na página 788\)](#)
- [Definir o tipo de registo de pesquisa predefinido \(na página 799\)](#)
- [Definir o Tema \(na página 799\)](#)
- [Definir o modo de pré-visualização do registo \(na página 800\)](#)
- [Alterar a definição do idioma \(na página 801\)](#)
- [Ver campos de pista de auditoria \(na página 801\)](#)
- [Gerir a Quota \(na página 801\)](#)
- [Rever a atividade de início de sessão \(na página 802\)](#)
- [Alterar a palavra-passe \(na página 802\)](#)
- [Configurar as perguntas de segurança \(na página 803\)](#)
- [Rever as informações de delegação \(na página 803\)](#)
- [Adicionar utilizadores delegados \(na página 804\)](#)
- [Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico \(na página 805\)](#)
- [Apresentar os separadores \(na página 805\)](#)
- [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#)
- [Personalizar Disposições de Campos \(consultar \[Personalizar Disposições de Campo\]\(#\) na página 812\)](#)
- [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 814\)](#)
- [Personalizar Disposições de Informações Relacionadas \(na página 807\)](#)
- [Alterar as disposições da página principal \(na página 815\)](#)
- [Alterar a disposição da barra de ação \(na página 816\)](#)
- [Configurar o calendário \(na página 817\)](#)
- [Aceder às ferramentas de dados e integração \(na página 820\)](#)
- [Ver os pedidos de exportação \(na página 820\)](#)
- [Incorporar um widget de listas de favoritos \(na página 824\)](#)
- [Incorporar um widget do centro de mensagens \(na página 824\)](#)
- [Incorporar um widget de relatórios \(na página 825\)](#)
- [Incorporar um Widget de listas simples \(na página 826\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre como personalizar a aplicação:

- [Acerca do Widgets do On Demand \(na página 823\)](#)
- [Importar os contactos \(na página 309\)](#)
- [Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes \(na página 827\)](#)

Atualizar os detalhes pessoais

Pode atualizar os detalhes pessoais, tais como a morada e o número de telefone. O administrador da empresa controla a disposição e as informações que visualiza na página Detalhe pessoal, consequentemente podem existir diferenças entre as descrições seguintes e o que visualiza.

NOTA: As alterações efetuadas à Língua predefinida, Moeda predefinida, Fuso horário predefinido e País predefinido, nas páginas Perfil pessoal só irão refletir-se em todos os relatórios e análises quando terminar sessão e voltar a iniciá-la.

Para atualizar os detalhes pessoais

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Na secção Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 No formulário Editar pessoal, atualize as informações e, em seguida, grave o registo.

Nota: Tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente para ativar algumas alterações (Língua, Definições locais, Fuso horário e Moeda).

A seguinte tabela descreve alguns campos que pode rever ou atualizar.

Campo	Descrição
Informações chave do utilizador	
Nome próprio	O nome próprio do utilizador. Limite de 50 caracteres. Este é um campo obrigatório.
Apelido	O apelido do utilizador. Limite de 50 caracteres. Este é um campo obrigatório.
Outros nomes	Outros nomes do utilizador. Limite de 50 caracteres.
Sr./Sra.	A saudação do utilizador.
Estado	Este ficheiro só de leitura indica o estado do utilizador. Só os utilizadores ativos podem aceder ao Oracle CRM On Demand.
Reporta a	Este campo só de leitura indica o gestor do utilizador. NOTA: Consoante a forma como o administrador da empresa configurar as disposições da página do utilizador para a empresa, poderá ver o campo Reporta a (designação alternativa) em vez do campo Reporta a. O campo Reporta a (designação alternativa) mostra o identificador abreviado para o gestor do utilizador.
Título da função	Este campo só de leitura mostra o título da função de utilizador
Region	A região ou área onde está localizado o utilizador. Limite de 40 caracteres.

Campo	Descrição
Sub-região	Uma maior delimitação da região ou área onde está localizado o utilizador. Limite de 40 caracteres.
Função	Este campo só de leitura indica a função atribuída ao utilizador no Oracle CRM On Demand. As funções de utilizador definem as funcionalidades no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem privilégios para utilizar, o conjunto de permissões atribuído ao utilizador para trabalhar com informações protegidas e as definições da interface do utilizador que apresenta as informações.
Grupo principal	O grupo ao qual foi acrescentado este utilizador. Só de leitura.
Livro predefinido	O livro do utilizador ou livro customizado que o utilizador vê por predefinição no seletor de livros no início da sessão no Oracle CRM On Demand. O livro predefinido aplica-se ao Seletor de livros em todas áreas do Oracle CRM On Demand exceto nas páginas do Analytics. A definição no campo Livro Predefinido não limita o acesso do utilizador aos registos. Pode seleccionar um livro diferente no seletor Livro. Pode alterar o livro predefinido. Pode seleccionar qualquer livro para o qual tenha visibilidade, ou seja, pode seleccionar qualquer livro do qual seja membro ou qualquer livro secundário de um livro do qual seja membro. No entanto, para seleccionar um livro customizado como livro predefinido, a função de utilizador tem de permitir acesso ao tipo de registo Livro. Ou seja, a caixa de seleção Tem Acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Livro na função de utilizador. NOTA: O administrador pode especificar um livro predefinido para cada tipo de registo para o utilizador. Se um livro predefinido for especificado para um tipo de registo para o utilizador, no seletor de livros, o livro predefinido para o tipo de registo terá prioridade sobre o livro predefinido especificado no campo Livro Predefinido no perfil pessoal do utilizador.
Livro predefinido para o Analytics	O livro do utilizador ou livro customizado que o utilizador vê por predefinição no Seletor de livros na página do Analytics. Esta definição não limita o acesso do utilizador aos dados. Pode seleccionar um livro diferente no seletor Livro.

Campo	Descrição
Manter Livro Predefinido	Esta caixa de seleção aplica-se ao Seletor de livros em todas áreas do Oracle CRM On Demand exceto as páginas do Analytics. A caixa de seleção Manter Livro Predefinido funciona da seguinte forma: - Se esta caixa de seleção estiver marcada, o seletor de livros mostra o livro que foi selecionado no campo Livro Predefinido no perfil do utilizador de cada vez que o utilizador abre qualquer página ou janela em que o seletor de livros esteja disponível. O utilizador pode selecionar um livro diferente no seletor de livros em qualquer página ou janela. No entanto, na próxima vez que o utilizador visitar essa página ou janela ou abrir qualquer outra página ou janela em que o seletor de livros esteja disponível, o utilizador vê o livro predefinido no seletor de livros. A seleção anterior do utilizador no seletor de livros é perdida. - Se esta caixa de seleção não estiver marcada, o seletor de livros mostra o livro que foi selecionado no campo Livro Predefinido no perfil do utilizador até este selecionar um livro diferente no seletor de livros. Após o utilizador selecionar um livro diferente no seletor de livros, o utilizador continua a ver o novo livro no seletor de livros para esse tipo de registo até o utilizador terminar sessão e iniciar sessão novamente.
Informações detalhadas do utilizador	
Designação alternativa	Um identificador abreviado do utilizador que é utilizado para atribuir ou mostrar a propriedade de tipos de registo específicos. Por exemplo, introduza o nome preferencial ou pseudónimo do utilizador. Este é um campo obrigatório e é configurado pelo administrador da empresa.
ID de utilizador	Um identificador exclusivo do sistema para um utilizador utilizado em conjunto com a ID de início de sessão da empresa na aplicação. Este é um campo obrigatório configurado pelo administrador da empresa.
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico completo de um utilizador, tal como amostra@equipamentocerto.pt. O endereço de correio eletrónico é utilizado para notificações do sistema, tais como uma notificação de redefinição da senha. Este é um campo obrigatório configurado pelo administrador da empresa.
Correio eletrónico secundário	O endereço de correio eletrónico secundário do utilizador.
N.º de telefone do emprego	O número de telefone do emprego do utilizador. Este é um campo obrigatório.
N.º de telemóvel	O número de telemóvel do utilizador.
ID de início de sessão da empresa	A empresa à qual pertence o utilizador. Este é um campo predefinido e configurado durante a criação da empresa.

Campo	Descrição
ID de início de sessão do utilizador	A ID com a qual o utilizador inicia sessão na aplicação. A ID é uma combinação da ID de início de sessão da empresa e da ID do utilizador, separada por uma barra. A ID de início de sessão do utilizador é um campo obrigatório e é configurada pelo administrador da empresa.
Preferências do contacto	
Nunca Telefonar	Marque esta caixa de seleção se não pretende receber chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca Enviar Mensagem	Marque esta caixa de seleção se não pretende receber mensagens de correio do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Marque esta caixa de seleção se não pretende receber mensagens de correio eletrónico do Oracle CRM On Demand Marketing.
Enviar sempre alertas críticos	Se esta caixa de seleção estiver marcada, recebe mensagens de correio eletrónico que contenham informações importantes do Oracle CRM On Demand. Estas mensagens incluem: - Informações críticas sobre atualizações de produtos e alterações ao serviço para o Oracle CRM On Demand e produtos relacionados - Instruções e programas de atualizações para novas versões principais - Prioridade alta ou comunicações de emergência para complementar processos de suporte normais (por exemplo, no caso de uma falha de hardware) Este campo não pode ser atualizado na página Detalhes pessoais. Só os administradores da empresa podem atualizar esta caixa de seleção para os utilizadores, a partir da página Detalhes do utilizador. NOTA: Esta caixa de seleção não é utilizada para determinar que utilizadores recebem os alertas do sistema emitidos pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, tais como lembretes de manutenção agendada futura.
Informações geográficas do utilizador	
Língua, Definições Locais, Moeda, Fuso Horário	O administrador da empresa configura as predefinições destes itens. Pode substituir as predefinições clicando na lista de escolha de cada item e selecionando o valor pretendido. Para mais informações sobre estes campos, consulte Acerca das definições de perfil para utilizadores (consultar Acerca de definições de perfil para utilizadores na página 796). Tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente para ativar quaisquer alterações na língua, locais, moeda ou fuso horário.

Campo	Descrição
Informações de segurança de utilizador	
Áreas de Atividade Geração de Relatórios	Utilize esta lista de escolha para definir a sua visibilidade dos registos em relatórios em tempo real no Analytics. Estes relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores: ■ Visibilidade do Gestor. Permite ver os próprios dados mais os dados que pertencem diretamente aos subordinados. (Esta é a predefinição.) ■ Visibilidade da equipa. Permite ver os próprios dados mais os dados que partilha através da Equipa da Conta e Oportunidade. Se não efetuar a definição de Áreas de Atividade Geração de Relatórios, será aplicada a definição global da empresa configurada pelo administrador da empresa. Para mais informações sobre relatórios, consulte Analytics (na página 847), nomeadamente o tópico Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics (na página 866).
Áreas de Atividade Histórico	Utilize esta lista de escolha para definir a sua visibilidade dos registos em relatórios do histórico no Analytics. Os relatórios do históricos estão relacionados com as análises de históricos ou de tendências ou contêm cálculos mais complexos do que os que estão localizados nos relatórios em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores: ■ Visibilidade do Gestor. Permite ver os próprios dados mais os dados que pertencem diretamente aos subordinados. (Esta é a predefinição.) ■ Visibilidade da equipa. Permite ver os próprios dados mais os dados que partilha através da Equipa da Conta e Oportunidade. ■ Visibilidade total. Esta definição combina a Visibilidade do Gestor, a Visibilidade da Equipa e livros. Se não efetuar a definição de Áreas de Atividade Histórico, será aplicada a definição global da empresa configurada pelo administrador da empresa. Para mais informações sobre relatórios, consulte Analytics (na página 847), nomeadamente o tópico Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics (na página 866).
Posso ler todos os registos com base na função	Utilize esta lista de escolha para especificar se pretende que o Analytics utilize a definição Posso Ler Todos os Registos com base no tipo de registo, conforme definido na página Acesso ao Tipo de Registo no Assistente de gestão de funções. Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função for ativada através do perfil da empresa ou do seu perfil de utilizador e se a definição de visibilidade Posso Ler Todos os Registos for seleccionada pelo seu administrador para a sua função de utilizador num determinado tipo de registo, poderá visualizar todos os registos desse tipo de registo no Analytics. Consulte Acerca da Definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função (consultar Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função na página 798) para obter orientações sobre quando e

Campo	Descrição
	como ativar a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função. Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função não for ativada, o Analytics utiliza a visibilidade definida nos campos Áreas de Atividade de Geração de Relatórios e Áreas de Atividade do Histórico.
Identificador externo para início de sessão único	Só de leitura. Para obter mais informações, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1193) .
Último início de sessão	Um campo gerado pelo sistema. Para obter informações sobre como rever todas as tentativas de início de sessão, consulte Rever a atividade de início de sessão (na página 802) .
Informações adicionais	
Tema Predefinido	Esta lista de escolha permite selecionar os temas de aplicações disponíveis para a sua aplicação quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand através de um computador de secretária ou de um portátil. Um tema altera o aspeto e utilização da aplicação, incluindo a cor de fundo, hiperligações e ícones. Estão disponíveis vários temas predefinidos. No entanto, o administrador da empresa pode criar temas customizados no Oracle CRM On Demand. Um valor em branco significa que tem de utilizar o tema que o administrador da empresa definiu no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre como criar temas customizados, consulte Criar novos temas (na página 1436) .
Tema do Tablet	O tema do tablet é automaticamente utilizado quando inicia sessão em Oracle CRM On Demand através de um tablet ou outro dispositivo de ecrã tátil, desde que o tablet ou o dispositivo seja detetado por Oracle CRM On Demand. Se não selecionar um tema predefinido no perfil pessoal, os temas especificados para a função de utilizador são utilizados e se não forem especificados temas para a função de utilizador, são utilizados os temas especificados para a sua empresa. Para mais informações sobre como funcionam os temas no Oracle CRM On Demand, consulte Acerca da Interface (na página 30) .
Tipo de registo predefinido da pesquisa	Esta lista de escolha permite alterar o tipo de registo de pesquisa predefinido a apresentar na pesquisa da barra de ação. (Por exemplo, altere Contacto para Conta ou outro tipo de registo a que tenha acesso.) A caixa de pesquisa da barra de ação assume este tipo de registo sempre que iniciar sessão na aplicação independentemente do local onde estava na aplicação na última vez em que iniciou sessão.
Mostrar página de boas-vindas no início de sessão	Esta caixa de seleção permite especificar se a página de boas-vindas do Oracle CRM On Demand é apresentada quando inicia sessão na aplicação.

Campo	Descrição
Modo de pré-visualização do registo	Esta lista de escolha permite ativar a funcionalidade de pré-visualização do registo e especificar o modo como a janela de pré-visualização é aberta. Dependendo da definição que selecionar, a janela de pré-visualização é aberta quando o utilizador coloca o apontador sobre uma ligação para um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização, que aparece quando coloca o apontador sobre uma ligação para um registo. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. O utilizador dispõe também da opção de desativação da funcionalidade de pré-visualização do registo, através da seleção de Desativado neste campo. A definição de pré-visualização do registo pode ser especificada ao nível da empresa pelo administrador da empresa e por cada utilizador. A sua definição pessoal substitui a definição para a empresa. Se este campo estiver em branco, será utilizada a definição de pré-visualização do registo para a empresa.
Sistema de visualização frontal	Se a funcionalidade de sistema de visualização frontal estiver ativada, e se a caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal estiver marcada no seu tema, estão disponíveis ligações para as secções de informações relacionadas da página (como secções de registos ligados) no sistema de visualização frontal na parte inferior da janela do browser. Pode clicar nas ligações para ir para as secções de informações relacionadas sem ter de deslocar-se pela página. Pode fechar a apresentação à altura dos olhos clicando no ícone menos (-) na apresentação; para expandir a apresentação novamente, clique no ícone mais (+). A definição de expansão ou fecho na apresentação à altura dos olhos é mantida para todos os tipos de registo até que volte a alterá-la, ainda que termine sessão na aplicação e inicie sessão novamente. Pode retirar totalmente o sistema de visualização frontal das páginas Detalhes, desativando a funcionalidade no seu perfil pessoal. NOTA: Se o seu tema suportar a funcionalidade do sistema de visualização frontal, esta pode ser ativada ou desativada a nível da empresa e por cada utilizador individual. Além disso, a definição pessoal substitui a definição da empresa. O administrador do utilizador pode retirar o sistema de visualização frontal totalmente desmarcando a caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal no tema do utilizador. As cores no sistema de visualização frontal são determinadas pelo tema que estiver a utilizar. Para mais informações sobre como escolher um tema, consulte Definir o tema (na página 799).
Formato das informações relacionadas	Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas, pode optar por mostrar as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo como listas ou como separadores. Se o campo Formato das Informações Relacionadas no seu perfil pessoal estiver em branco, será utilizada a definição da sua função de utilizador; e se o campo Formato das Informações Relacionadas na sua função de utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da empresa.

Campo	Descrição
Suporte do Fuso Horário do Utilizador para Áreas de Atividade de Geração de Relatórios	Se esta caixa de seleção estiver marcada no perfil de utilizador, as datas e as horas nos relatórios em tempo real serão mostradas de acordo com o fuso horário do utilizador. Consoante a forma como o administrador da empresa configurar a página Perfil pessoal, poderá alterar esta definição. Se esta caixa de seleção não estiver marcada no perfil de utilizador, as datas e as horas mostradas nos relatórios serão apresentadas de acordo com o fuso horário da empresa.
Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista	Esta lista de escolha determina o modo como visualiza os cabeçalhos das colunas nas listas e nos resultados de pesquisa no Oracle CRM On Demand. Pode seleccionar os seguintes valores: ■ Ativado. Quando se desloca para baixo numa lista de registos e a linha do cabeçalho da coluna atinge a parte superior da janela do browser, as etiquetas das colunas são sempre visíveis. ■ Desativado. Quando se desloca para baixo numa lista de registos e a linha do cabeçalho da coluna atinge a parte superior da janela do browser, as etiquetas das colunas já não serão visíveis. NOTA: Se o campo Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista no seu perfil pessoal estiver em branco, a definição para a empresa é utilizada.

Campo	Descrição
Ativação do Código Customizado	Este campo da lista de escolha determina se qualquer código customizado nas páginas no Oracle CRM On Demand estiver ativado ou desativado para o utilizador. Também determina se o indicador de código customizado está ativado ou desativado para o utilizador. As opções seguintes estão disponíveis: ■ Ativado. Esta é a predefinição da aplicação padrão. Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado, mas o indicador de código personalizado não estará ativado. ■ Ativado com indicador. Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado. Além disso, o indicador de código personalizado está ativado. ■ Desativado com indicador. Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará desativado. Além disso, o indicador de código personalizado está ativado. NOTA: Se definir este campo como Desativado com indicador, quaisquer relatórios e dashboards incorporados nas applets da Web customizadas não são executados para si. NOTA: Alterar o valor no campo Ativação do Código Customizado no perfil do utilizador não afeta o comportamento do código customizado ou do indicador de código customizado para qualquer outro utilizador. Para obter mais informações sobre o código personalizado e o indicador do código personalizado, consulte Acerca da Ativação e Desativação de Código Personalizado e Indicador de Código Personalizado (consultar Acerca da Ativação e Desativação do Código Customizado e do Indicador de Código Customizado na página 192).

Acerca de definições de perfil para utilizadores

Cada empresa tem, pelo menos, um administrador da empresa designado que configura e personaliza o Oracle CRM On Demand para toda a organização. Os administradores da empresa configuram inicialmente algumas predefinições que todos os utilizadores herdam, mas cada utilizador pode substituir estas predefinições iniciais. A tabela que se segue descreve o que as definições afetam.

Nome da definição	Descrição
Fuso Horário	A aplicação suporta UTC (Universal Time Code) para que todas as horas e datas sejam apresentadas de acordo com o fuso horário do utilizador. Por exemplo, um compromisso agendado para as 11:00 PST é apresentado como 14:00 para um utilizador cuja definição é EST, devido à diferença horária de três horas.
Definições locais	A definição de Definições locais determina a formatação de números, moedas, números de telefone, horas e datas. Por exemplo, os utilizadores que selecionem as definições locais Alemão - Alemanha visualizam os montantes da moeda que apresentam 110.000,00, enquanto os utilizadores que selecionam a definição Inglês - Estados Unidos visualizam o mesmo montante como

Nome da definição	Descrição
	110,000.00. Os utilizadores devem seleccionar o formato com o qual se sentem mais familiarizados.
Língua	A definição Língua permite que os utilizadores alterem a língua para a interface de utilizador, ajuda online e iniciações. De acordo com a língua predefinida da empresa, os utilizadores podem ver determinados itens nos relatórios numa língua diferente da língua predefinida.
Currency	A definição Moeda fornece o montante da moeda predefinida ligada a todos os novos registos criados pelo utilizador. Quando o utilizador visualiza relatórios de receitas, estes são apresentados na moeda predefinida do utilizador. Se um gestor visualizar receitas cumulativas de utilizadores com diferentes moedas, visualiza o montante na moeda predefinida (os administradores de empresas têm de configurar taxas de câmbio para que isto ocorra). No entanto, as previsões estão sempre agregadas à moeda predefinida da empresa. Por exemplo, um utilizador com dólares americanos como moeda predefinida visualiza a previsão convertida em euros, se a moeda da empresa for euros.
País	A definição País no perfil do utilizador controla o modelo que é utilizado para apresentar os campos de moradas específicas de país predefinidos quando o utilizador cria um novo registo com uma morada. Por exemplo, se o campo País no perfil do utilizador estiver definido para França, quando o utilizador criar um registo com uma morada, tal como um registo de conta, o modelo francês é utilizado para apresentar campos de morada que são específicos para a França para ambas as moradas de expedição e faturação quando a nova página de registo abre pela primeira vez. O Oracle CRM On Demand tem modelos de morada específicos para mais de 60 países.
Telefone	A formatação Telefone é determinada pela definição Definições locais. A aplicação ajusta-se a números de telefone fora da área de modo a que os utilizadores visualizem toda a sequência que necessitam de marcar. Por exemplo, um utilizador nos E.U.A. necessita de marcar 011 para efetuar chamadas internacionais. Assim, quando o utilizador introduzir +44 3333 333 333 para o Reino Unido, o número é apresentado como 011 +44 3333 333 333. NOTA: Os utilizadores devem introduzir o sinal de mais (+) antes dos números internacionais. Os campos de telefone têm um ícone de telefone junto a estes. Ao clicar no ícone irá abrir uma janela de verificação de números de telefone, que permite que os utilizadores verifiquem se a aplicação identificou corretamente o número: indicativo de país, indicativo de zona/cidade, número local e qualquer extensão do número. Se fechar aquela janela será solicitada a introdução da sequência correta de marcação.

Nome da definição	Descrição
	Para além disso, se os utilizadores pretenderem determinar o indicativo de um país, podem clicar no ícone de telefone, seleccionar o país e gravar as informações. O indicativo do país é apresentado no campo Telefone.

NOTA: Quando estas definições são alteradas, o utilizador tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para apresentar os dados com as novas definições.

Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função

O administrador da empresa configura a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função na página Perfil da Empresa, embora um utilizador possa corrigir esta definição na página Perfil do Utilizador. Dependendo do modo como a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função estiver configurada, o Analytics utiliza a visibilidade definida na base de um objeto, na definição da função do utilizador, ou a visibilidade definida nos campos Áreas de Atividade de Geração de Relatórios e Áreas de Atividade do Histórico nas páginas Perfil da Empresa e Perfil do Utilizador. Para obter mais informações sobre os perfis de empresa e de utilizador, consulte [Configurar Definições de Visibilidade do Analytics \(na página 1223\)](#) e [Campos de Utilizador \(na página 1454\)](#).

A tabela seguinte fornece informações sobre quando e como ativar a definição Posso ler todos os registos com base na função.

Definição Posso ler todos os registos com base na função		Visibilidade do tipo de registo da função
Definição do Perfil da Empresa	Definição do Perfil do Utilizador	
Sim	Sim	Ativado
Sim	Não	Desativado
Sim	NULO	Ativado (apresenta a definição do perfil da empresa por predefinição)
NULO	Sim	Ativado

Definição Posso ler todos os registos com base na função		Visibilidade do tipo de registo da função
NULO	NULO	Desativado (apresenta a definição do perfil da empresa por predefinição)
NULO	Não	Desativado

Para atualizar o perfil pessoal, consulte Atualizar detalhes pessoais (consultar [Atualizar os detalhes pessoais](#) na página 788).

Para atualizar o perfil da empresa (só administradores da empresa), consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 1193).

Definir o tipo de registo de pesquisa predefinido

Pode definir o tipo de registo de pesquisa predefinido a partir das informações de perfil pessoal. Por exemplo, pode pretender modificar o tipo de registo de pesquisa predefinido para as pesquisas visadas a partir de um registo de contacto para um registo de conta. Para mais informações sobre como utilizar as pesquisas com o Oracle CRM On Demand, consulte [Localizar registos](#) (na página 80). Para definir o tipo de registo de pesquisa predefinido, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para definir o tipo de registo de pesquisa predefinido

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil
- 4 Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo até à secção Informações adicionais.
- 6 Selecione o tipo de registo que pretende na lista de escolha Tipo de registo de pesquisa predefinido.
- 7 Grave o registo.

Nota: Tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para ver as alterações.

Definir o Tema

Pode definir o Tema de IU predefinido a partir de informações do perfil pessoal como um dos vários temas predefinidos no Oracle CRM On Demand ou como um tema personalizado já criado pelo administrador da empresa. Para mais informações sobre como criar novos temas, consulte [Criar novos temas](#) (na página 1436). Um tema em branco indica que não está definido um tema para o utilizador. Neste caso, é utilizado o tema da empresa ou da função (se definido).

Para definir o tema, conclua os passos no seguinte procedimento. Quando especifica um tema, tem prioridade sobre qualquer outro que é especificado ao nível da função ou da empresa.

Para definir o tema

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil e clique em Editar.
- 4 Desloque-se para a secção Informações adicionais.

- 5 Selecione o tema que pretende na lista de escolha Nome Predefinido.
- 6 (Opcional) Para seleccionar o tema que pretende utilizar ao utilizar um tablet ou outro dispositivo de ecrã tátil, clique no ícone Pesquisar (lupa) no campo Tema do Tablet.

NOTE: O Oracle CRM On Demand utilizará o tema especificado no campo Tema do Tablet, desde que o tablet ou o dispositivo tátil seja detetado por Oracle CRM On Demand. Se não seleccionar um tema predefinido no perfil pessoal, os temas especificados para a função de utilizador são utilizados e se não forem especificados temas para a função de utilizador, são utilizados os temas especificados para a sua empresa. Se não for especificado um tema do tablet em qualquer nível, é utilizado o tema predefinido. Para obter informações acerca de como funcionam os temas no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Interface \(na página 30\)](#).

Definir o modo de pré-visualização do registo

Se a funcionalidade de pré-visualização do registo estiver ativada, pode pré-visualizar registos a partir das ligações do registo em vários locais no Oracle CRM On Demand incluindo o seguinte:

- A minha página principal
- Páginas Principais Registo
- Páginas Lista de Registos
- Páginas Detalhes do registo (incluindo listas de registos relacionados)
- Barra de ação
- Os pinos colocados num mapa a indicar as localizações das moradas que são devolvidas numa pesquisa por proximidade. Para obter informações sobre como executar pesquisas por proximidade, consulte [Executar Pesquisas por Proximidade \(consultar Efetuar Procuras por Proximidade na página 391\)](#).

A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. Pode definir o modo de pré-visualização do registo na página Detalhes pessoais. Dependendo da definição seleccionada, a janela de pré-visualização abre quando coloca o apontador sobre uma ligação a um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização que aparece quando coloca o apontador sobre uma ligação a um registo. Também pode desativar a funcionalidade de pré-visualização do registo.

O administrador da sua empresa pode especificar o modo de pré-visualização do registo ao nível da empresa e cada utilizador pode também especificar o modo de pré-visualização do registo na respetiva página Detalhe Pessoal. A sua definição pessoal substitui a definição para a empresa. Se o campo Modo de Pré-visualização do Registo no seu perfil pessoal estiver em branco, é utilizado o modo de pré-visualização do registo para a empresa.

Para definir o modo de pré-visualização do registo, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para definir o modo de pré-visualização do registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique em A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique em O meu perfil.
- 4 Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo até à secção Informações adicionais.
- 6 No campo Modo de pré-visualização do registo, selecione o modo que pretende da lista de escolha.
Se pretender utilizar o modo de pré-visualização do registo para a empresa, selecione a opção em branco a partir da lista de escolha.
- 7 Grave o registo.

Alterar a definição do idioma

A definição da língua nos detalhes pessoais controla a língua visualizada na interface do utilizador, ajuda online e iniciações. O administrador da empresa especifica inicialmente a língua mas pode alterar esta definição nos detalhes pessoais. De acordo com a língua predefinida da empresa, poderá visualizar determinados itens dos relatórios numa língua diferente da língua que predefiniu.

Para alterar a definição da língua, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para alterar a definição da língua

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique em O meu perfil.
- 4 Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo para a secção Informações geográficas do utilizador.
- 6 Selecione a língua que pretende na lista de escolha Língua.
- 7 Grave o registo.
- 8 Termine sessão no Oracle CRM On Demand e volte a iniciar sessão para ativar a alteração.

Ver campos de pista de auditoria

Para ver a atividade de aplicações de software, tal como serviços Internet e Oracle Outlook Email Integration On Demand, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para ver campos de pista de auditoria

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Desloque-se para a secção Pista de auditoria para rever os campos que estão ativados para auditoria.

Gerir a Quota

As quotas podem ser configuradas pelo utilizador ou pelo administrador da empresa. Como utilizador final, não necessita de qualquer privilégio especial, no entanto, o administrador da empresa necessita do privilégio Gerir Utilizadores para configurar a quota.

Pode rever e modificar as quotas existentes ou introduzir novas quotas e calculá-las através da:

- Introdução de uma quota anual que o sistema distribui uniformemente pelos meses do ano
- Introdução de uma quota mensal que o sistema contabiliza para o ano

Ao selecionar o ano de início de uma quota, é possível selecionar o ano de calendário atual ou um dos três anos anteriores ou um dos três anos futuros. Pode ativar uma quota em qualquer altura. Depois de ativar uma quota, o Oracle CRM On Demand utiliza as informações da quota para preencher os campos nas páginas de Previsões. Este procedimento grava os alvos para cada ano, permitindo que reveja o histórico dos alvos e compare as previsões com as quotas. Para obter informações adicionais, consulte [Gerir quotas \(na página 358\)](#).

NOTA: Pode ter mais do que uma quota ativa por ano. Uma vez que só as quotas ativas são utilizadas durante a criação da previsão, certifique-se de que ativa todas as quotas que pretende incluir na previsão.

Para definir a quota

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Quotas.
- 5 Na secção Quotas, clique em Nova quota.
- 6 No formulário Editar quota, introduza o Início e o nome da quota.
- 7 Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para distribuir uniformemente uma quota anual pelo ano fiscal, introduza o montante no campo Quota total e clique em Distribuir.
 - Para adicionar as quotas mensais em conjunto, introduza um montante para cada mês e clique em Somar.

NOTA: Se clicar em Somar adiciona todas as entradas de quotas mensais e apresenta o total no campo Total.
- 8 Grave o registo.

Rever a atividade de início de sessão

Pode rever a atividade de início de sessão, por exemplo, o número de vezes que iniciou sessão na aplicação.

NOTA: Todas as noites, o Oracle CRM On Demand apaga de forma permanente os registos de início de sessão com mais de 90 dias.

Para rever a atividade de início de sessão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Histórico de início de sessão para rever a atividade de início de sessão.

Esta atividade inclui a atividade de início de sessão do utilizador a partir de outras aplicações, incluindo do Oracle CRM On Demand Integration for Office, do Oracle Outlook Email Integration On Demand, etc.

NOTA: O campo Tipo num registo de início de sessão mostra o canal através do qual tentou-se efetuar o início de sessão. Por exemplo, caso se tente efetuar o início de sessão através de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Caso se tente efetuar o início de sessão através dos serviços Internet, o campo Tipo mostrará o valor Serviços Internet.

Alterar a palavra-passe

O Oracle CRM On Demand permite alterar a palavra-passe em qualquer altura, desde que a função do utilizador inclua o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal.

Nota: Se a empresa tiver implementado uma solução em que tem de utilizar o Início de sessão único (SSO, Single Sign-On) para aceder ao Oracle CRM On Demand tem de redefinir a palavra-passe através da utilização dessa solução e não no Oracle CRM On Demand.

Para alterar a palavra-passe

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação Atualização de palavra-passe.
- 4 Na página Atualização da palavra-passe, reveja a política de palavra-passe antes de efetuar alterações na palavra-passe.
Normalmente, a política de palavra-passe é definida pelo administrador da empresa e está sujeita a alterações.
- 5 Na secção Atualização de palavra-passe, preencha os campos.
- 6 Grave o registo.

Configurar as perguntas de segurança

Se se esquecer da palavra-passe do Oracle CRM On Demand, são utilizadas as perguntas de segurança. O utilizador configura as perguntas de segurança quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez. No entanto, é possível alterar as perguntas e respostas de segurança a qualquer momento.

O que acontece se se esquecer da palavra-passe?

Se se esquecer da palavra-passe do Oracle CRM On Demand pode clicar na ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand e, em seguida, clicar na ligação Esqueci-me da minha palavra-passe para redefinir a palavra-passe. O Oracle CRM On Demand envia uma mensagem de correio eletrónico para o utilizador que contém uma ligação temporária para a aplicação. Quando aceder à ligação temporária, é necessário que responda às perguntas de segurança para obter a autenticação. Quando responder às perguntas corretamente, pode configurar a palavra-passe no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a reposição da palavra-passe em caso de esquecimento, consulte [Obter ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe](#) na página 193).

NOTA: Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador, pode também utilizar a ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand para submeter um pedido para que lhe seja enviado o ID de início de sessão por correio eletrónico.

O procedimento seguinte descreve a forma como configurar as perguntas de segurança.

Para configurar as perguntas de segurança

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na página Perfil pessoal, clique na ligação As minhas perguntas sobre segurança.
- 4 Na página As minhas perguntas de segurança, se não estiver a configurar as suas perguntas de segurança pela primeira vez, introduza a palavra-passe do Oracle CRM On Demand no campo Palavra-passe atual.
- 5 Selecione as perguntas e introduza as respostas.

NOTA: Uma resposta não pode exceder 100 caracteres.

- 6 Grave o registo.

SUGESTÃO: Tome nota das perguntas e respostas de segurança que configurar, de forma a que as informações estejam acessíveis caso se esqueça da palavra-passe.

Rever as informações de delegação

A *Delegação de utilizadores* é uma funcionalidade que permite a um utilizador que suporta várias pessoas visualizar todos os registos que pertencem a essas pessoas. Se o administrador da empresa tiver ativado a

funcionalidade de delegação de utilizadores e a função de utilizador tiver sido configurada para a delegação de utilizadores, pode efetuar o seguinte:

- Ver uma lista dos utilizadores para quem o utilizador é um delegado.
- Ver uma lista dos utilizadores que são delegados do utilizador.
- Adicionar delegados ao utilizador.

Para obter mais informações sobre como adicionar utilizadores delegados, consulte [Adicionar utilizadores delegados \(na página 804\)](#).

Para ver uma lista de utilizadores para quem o utilizador é um delegado, conclua os passos no procedimento seguinte.

Para ver uma lista dos utilizadores para quem o utilizador é um delegado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Delegado de utilizadores para visualizar uma lista dos utilizadores para quem o utilizador é um delegado.

Para ver uma lista dos utilizadores que são delegados do utilizador, conclua os passos no procedimento seguinte.

Para ver uma lista dos utilizadores que são delegados do utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Delegado a utilizadores para visualizar uma lista dos utilizadores que são delegados ao utilizador.

NOTA: Se a secção Delegado de utilizadores ou a secção Delegado a utilizadores não estiver visível na página Detalhes pessoais, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

Tópicos Relacionados

[Acerca da delegação de utilizadores \(na página 1472\)](#)

Adicionar utilizadores delegados

A Delegação de utilizadores permite a um utilizador que suporta várias pessoas visualizar todos os registos que pertencem a essas pessoas. Se o administrador da empresa tiver ativado a funcionalidade de delegação de utilizadores e a função de utilizador tiver sido configurada para a delegação de utilizadores, pode permitir que um utilizador aja como um delegado para o utilizador adicionando esse utilizador à lista de utilizadores delegados. Os utilizadores delegados obtêm acesso do proprietário aos registos pertencentes ao utilizador.

O administrador da empresa também pode nomear-lhe delegados. Para obter mais informações sobre como os administradores da empresa nomeiam utilizadores delegados, consulte [Gerir utilizadores delegados \(administrador\) \(na página 1473\)](#).

Para adicionar utilizadores delegados

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Desloque-se para a secção Delegado a utilizadores e clique em Adicionar utilizadores.

NOTA: Se a secção Delegado a utilizadores não estiver visível na página Detalhes pessoais, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Delegado a utilizadores à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 5 Na página Edição de utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa para seleccionar os utilizadores que pretende adicionar à lista Utilizadores delegados.
- 6 Se forem definidos valores no campo Funções de utilizador delegado, opcionalmente, pode seleccionar uma função de utilizador delegado para cada utilizador.
- 7 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

[Acerca da delegação de utilizadores \(na página 1472\)](#)

Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico

Pode conceder a um representante dos serviços de apoio técnico a permissão de acesso à sua sessão do Oracle CRM On Demand. Este acesso pode ser necessário para permitir que o representante dos serviços de apoio técnico resolva um problema.

Para conceder acesso de início de sessão a outros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação Acesso de início de sessão.
- 4 Na página Acesso de início de sessão, introduza um intervalo de data e hora para o período de tempo durante o qual permite que essa pessoa tenha acesso à sessão.
- 5 Grave o registo.

Nota: Se pretende terminar o acesso de início de sessão antes da Data de fim do acesso especificada e já concedeu o acesso utilizando esta funcionalidade, introduza um novo intervalo de data e hora com datas que já ocorreram.

Apresentar os separadores

Os separadores ao longo da parte superior das páginas são o ponto de partida para gerir os dados. A função que o administrador da empresa atribui ao utilizador determina quais os separadores disponíveis e a ordem em que são apresentados inicialmente.

NOTA: Só pode personalizar os separadores se o privilégio Personalizar separadores estiver ativada para esta função. Para mais informações, contacte o administrador da empresa.

O procedimento seguinte descreve como alterar a ordem de apresentação dos separadores.

Para alterar a ordem dos separadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição do separador pessoal, clique na ligação Disposição do separador.

- 4 Na secção Separadores disponíveis, selecione o separador que pretende adicionar e, em seguida, clique no botão de seta para a direita para movê-lo da secção Separadores disponíveis para a secção Separadores selecionados.

NOTA: Pode seleccionar mais do que um separador de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL quando clicar para seleccionar os separadores.

- 5 Na secção Separadores selecionados, selecione um separador de cada vez e utilize as setas para mover o separador para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida.

NOTA: (Opcional) Para reverter a disposição do separador para as predefinições para a função de utilizador, clique em Predefinição.

- 6 Clique em OK e grave o registo.

Alterar a disposição da página de detalhes

Os utilizadores podem personalizar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes de um tipo de registo se o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas estiver ativado para as respetivas funções de utilizador. Para obter instruções passo a passo sobre como personalizar disposições de informações relacionadas, consulte [Personalizar Disposições de Informações Relacionadas \(na página 807\)](#).

Os utilizadores podem personalizar a disposição de campo na página Detalhes de um tipo de registo quando a respetiva função de utilizador é configurada da forma que se segue:

- O privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos está ativado para a função.
- Uma disposição de página customizada foi atribuída à função para o tipo de registo.

A disposição de campo personalizada que um utilizador cria para a página Detalhes de um tipo de registo também é utilizada para as páginas em que o utilizador edita registos desse tipo de registo. Dependendo da forma como a função do utilizador for configurada, a disposição de campo personalizada do utilizador pode também ser utilizada nas páginas em que o utilizador introduz informações de um novo registo. Para obter instruções passo a passo sobre como personalizar as disposições de campo, consulte [Personalizar Disposições de Campo \(na página 812\)](#).

Acerca de Como Aceder às Páginas de Disposição Pessoais

Se a função de utilizador lhe permitir personalizar as disposições da página Detalhes, pode aceder às páginas Disposição Pessoal de um tipo de registo através da ligação Editar Disposição na página Detalhes de um registo desse tipo de registo. Também pode aceder às páginas Disposição Pessoal para as páginas Detalhes do tipo de registo através da ligação global A Minha Configuração. Dependendo dos privilégios ativados para a função de utilizador, o comportamento quando acede às páginas Disposição Pessoal para personalizar uma disposição da página Detalhes é o seguinte:

- A página Disposição Pessoal abre-se se a sua função de utilizador incluir dois dos seguintes privilégios: o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos, o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas ou o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos.

Na página Disposição Pessoal existem três ligações, da seguinte forma:

- **Disposição de Campo.** Esta ligação abre a página Disposição Pessoal - Campos, onde pode personalizar a disposição de campo para o tipo de registo.

NOTA: A ligação Disposição de Campo está disponível na página Disposição Pessoal apenas se uma disposição de página customizada for atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Se a disposição de página Standard do tipo de registo for atribuída à sua função de utilizador, a ligação Disposição de Campo não fica disponível.

- **Disposição de Informações Relacionadas.** Esta ligação abre a página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, onde pode personalizar a disposição da secção de informações relacionadas na página Detalhes para o tipo de registo.
- **Gerir o Indicador de Registos.** Esta ligação abre a página Disposição Pessoal - Indicador de Registos, onde pode configurar as secções de informações relacionadas de forma a que os indicadores sejam apresentados para mostrar se existem registos nas secções.
- A página Disposição Pessoal - Campos abre-se diretamente se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos, mas não incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas ou o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos.
- A página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas abre-se diretamente se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas, mas não incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos ou o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos.
- A página Disposição Pessoal - Indicador de Registos abre-se diretamente se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos, mas não incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos ou o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas.

Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre como personalizar disposições da página, consulte os seguintes tópicos:

- [Personalizar Disposições de Informações Relacionadas \(na página 807\)](#)
- [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 814\)](#)
- Personalizar Disposições de Campos (consultar [Personalizar Disposições de Campo](#) na página 812)
- [Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo \(na página 54\)](#)

Personalizar Disposições de Informações Relacionadas

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas, pode criar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas na página Detalhes para um tipo de registo. As secções de informações relacionadas mostram os diferentes tipos de registo que podem estar ligados ao registo selecionado. Por exemplo, as notas e atividades são informações relacionadas que podem ser ligadas a oportunidades ou contactos. O administrador da empresa determina o tipo e a ordem das secções de informações relacionadas que são apresentadas em cada página Detalhes por predefinição. Pode alterar a ordem das secções de informações relacionadas ou ocultar todas as secções de informações relacionadas que não estiver a utilizar. A alteração destas definições afeta apenas a sua vista da aplicação.

NOTA: Se o administrador da empresa remover o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas da função de utilizador, não poderá personalizar a disposição das secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes.

Acerca de disposições de páginas estáticas ou dinâmicas Detalhes

As disposições de páginas Detalhes podem ser estáticas ou dinâmicas. Quando são utilizadas disposições de páginas estáticas, vê a mesma disposição da página para todos os registos de um determinado tipo de registo. As disposições de páginas dinâmicas permitem ao administrador da empresa especificar diferentes disposições de páginas para diferentes registos do mesmo tipo de registo, dependendo do valor selecionado num campo da lista de escolha específico no registo. É possível personalizar as disposições de páginas estáticas e dinâmicas.

Acerca das Alterações às Disposições de Página Predefinidas Após a Criação das Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas

O administrador da empresa pode atualizar uma disposição da página estática ou qualquer uma das disposições de páginas utilizadas numa disposição dinâmica em qualquer momento. Após criar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para uma página Detalhes de um tipo de registo,

quaisquer alterações que o administrador da empresa efetue à disponibilidade das secções de informações relacionadas na disposição da página predefinida não são imediatamente refletidas na disposição personalizada do utilizador.

O que acontece se as secções de informações relacionadas forem adicionadas à disposição da página predefinida?

O administrador da empresa pode adicionar novas secções de informações relacionadas a uma disposição da página predefinida para um tipo de registo na função de utilizador depois de criar uma disposição personalizada para o tipo de registo. Se isto acontecer, e se pretender adicionar alguma das novas secções à disposição personalizada dessa página, tem de redefinir primeiro a disposição da página para a disposição predefinida. Pode utilizar a disposição da página predefinida ou criar uma nova disposição personalizada que inclua as novas secções.

O que acontece se as secções de informações relacionadas forem eliminadas da disposição da página predefinida?

O administrador da empresa pode remover as secções de informações relacionadas da disposição da página predefinida para um tipo de registo na função de utilizador. Se alguma das secções que o administrador da empresa remove da disposição da página predefinida for incluída na disposição personalizada dessa página, essas secções continuam a estar disponíveis na disposição personalizada até que as remova da disposição ou reponha a disposição para a disposição predefinida.

Personalizar Disposições de Informações Relacionadas para Disposições de Página Estáticas

O procedimento seguinte descreve como personalizar a disposição das secções de informações relacionadas para uma disposição estática acedendo à página Disposição Pessoal através da ligação global A Minha Configuração. Também pode personalizar a disposição das secções de informações relacionadas da disposição de uma página estática clicando na ligação Editar Disposição numa página Detalhes do registo. Para disposições estáticas, o comportamento é o mesmo independentemente de como acede à página.

Para personalizar a disposição das secções de informações relacionadas para uma disposição na página Detalhes estática

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da página de detalhe pessoal, clique na ligação da página Disposição cuja disposição da página de detalhe pretende alterar.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição Informações Relacionadas.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, na secção Informações Relacionadas Disponíveis, selecione a secção de informações relacionadas que pretende que apareça e clique na seta para movê-la para a secção Informações Relacionadas Apresentadas.

SUGESTÃO: Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL.

- 6 Na secção Informações relacionadas apresentadas, selecione uma secção de cada vez e utilize as setas para mover a secção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida.
- 7 Grave o registo.

Após personalizar a disposição das secções de informações relacionadas, a nova disposição é utilizada na página Detalhes de todos os registos desse tipo de registo até que ocorra uma das seguintes ações:

- O utilizador alterar novamente a disposição.
- O utilizador restaurar a disposição das secções de informações relacionadas para uma disposição predefinida.

NOTA: Restaurar uma disposição de campo para a disposição predefinida não afeta as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas. Da mesma forma, restaurar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para a disposição predefinida não afeta as disposições de campo personalizadas para o tipo de registo.

- O administrador redefine a disposição da página para a sua função na disposição predefinida.

NOTA: Se um administrador redefinir a disposição da página para o tipo de registo na disposição predefinida para uma função, todas as disposições de campo personalizadas e todas as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para esse tipo de registo são restauradas para a predefinição para utilizadores com essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova disposição de página a uma função, todos os utilizadores com essa função visualizam a nova disposição de campo para o tipo de registo, mas os utilizadores continuam a visualizar as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para o tipo de registo até restaurarem as disposições de informações relacionadas para a disposição predefinida.

Personalizar Disposições de Informações Relacionadas para Disposições de Página Dinâmicas

Quando as disposições dinâmicas são utilizadas, poderá criar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para cada valor no campo da lista de escolha que determina a composição dinâmica da disposição da página. A funcionalidade que permite criar várias disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para um tipo de registo é controlada pela caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais no perfil da empresa, da seguinte forma:

- Se a caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais estiver desmarcada, pode criar apenas uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para um tipo de registo. Depois de personalizar a disposição de um tipo de registo, o utilizador visualiza o mesmo conjunto de secções de informações relacionadas na página Detalhes para todos os registos desse tipo, independentemente do valor selecionado no campo da lista de escolha, que determina a composição dinâmica da disposição da página.
- Se a caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais no perfil da empresa estiver selecionada, pode criar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para cada um dos valores no campo da lista de escolha que determina a composição dinâmica da disposição da página.

O procedimento seguinte descreve como personalizar a disposição de páginas das secções de informações relacionadas das páginas de Detalhes dinâmicas quando a personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais não está ativada. Este procedimento descreve como personalizar uma disposição dinâmica acedendo à página Disposição pessoal através da ligação global A minha configuração. Também pode personalizar uma disposição dinâmica clicando na ligação Editar disposição numa página Detalhes do registo. Se a personalização de disposições dinâmicas individuais não estiver ativada, o comportamento é o mesmo independentemente de como acede à página.

Para personalizar uma disposição dinâmica quando a personalização de disposições dinâmicas individuais não está ativada

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da página de detalhe pessoal, clique na ligação da página Disposição cuja disposição da página de detalhe pretende alterar.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição Informações Relacionadas.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, na secção Informações Relacionadas Disponíveis, selecione a secção de informações relacionadas que pretende que apareça e clique na seta para movê-la para a secção Informações Relacionadas Apresentadas.

SUGESTÃO: Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL.

- 6 Na secção Informações relacionadas apresentadas, selecione uma secção de cada vez e utilize as setas para mover a secção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida.
- 7 Grave o registo.

Depois de personalizar a disposição das secções de informações relacionadas, a nova disposição será utilizada na página Detalhes para todos os registos desse tipo de registo, independentemente do valor no campo da lista de escolha que determina a disposição dinâmica da página, até que altere a disposição novamente ou até que restaure a disposição predefinida para a página Detalhes, o que surgir primeiro.

O procedimento seguinte descreve como personalizar a disposição de páginas dinâmicas Detalhes quando a personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais está ativada. Este procedimento descreve como personalizar uma disposição dinâmica acedendo à página Disposição pessoal através da ligação global A minha configuração. Também pode personalizar uma disposição dinâmica clicando na ligação Editar disposição numa página Detalhes do registo. Quando a personalização de disposições dinâmicas individuais está ativada, o comportamento das disposições dinâmicas é o seguinte:

- Se aceder à página Disposição pessoal através da ligação A minha configuração, pode criar disposições personalizadas para todos os valores na lista de escolha, que determina a disposição dinâmica da página.
- Se aceder à página Disposição pessoal através da ligação Editar disposição numa página Detalhes, pode criar uma disposição personalizada apenas para o valor que está atualmente selecionado na lista de escolha, que determina a disposição dinâmica da página.

Para personalizar uma disposição dinâmica quando a personalização de disposições dinâmicas individuais está ativada

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da página de detalhe pessoal, clique na ligação da página Disposição cuja disposição da página de detalhe pretende alterar.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição Informações Relacionadas.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, na secção Valores Disponíveis na Lista de Escolha Orientadora, selecione o valor para o qual pretende criar uma disposição personalizada.

NOTA: Se pretender criar uma disposição personalizada que será utilizada quando nenhum valor é selecionado no campo da lista de escolha, selecione o valor em branco no campo da lista de escolha.

- 6 Na secção Informações relacionadas disponíveis, selecione a secção de informações relacionadas que pretende que apareça e utilize a seta direcional para movê-la para a secção Informações relacionadas apresentadas.

SUGESTÃO: Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL.

- 7 Na secção Informações relacionadas apresentadas, selecione uma secção de cada vez e clique nas setas para mover a secção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que seja apresentada na ordem pretendida.
- 8 Repita os passos 5 a 7 para criar quaisquer disposições personalizadas adicionais pretendidas.

NOTA: Se não criar uma disposição personalizada para um valor da lista de escolha, a disposição da página predefinida para esse valor da lista de escolha é utilizada.

- 9 Grave o registo.

Depois de personalizar a disposição das secções de informações relacionadas para um valor da lista de escolha, a disposição personalizada será utilizada na página Detalhes para todos os registos em que esse valor da lista de escolha for selecionado até que altere a disposição novamente ou até que restaure a disposição predefinida para a página Detalhes, o que surgir primeiro.

Restaurar Disposições de Informações Relacionadas para Disposições Predefinidas

O procedimento seguinte descreve como restaurar uma disposição de informações relacionadas para a disposição predefinida acedendo à página Disposição Pessoal através da ligação global A Minha Configuração. Também pode restaurar uma disposição de informações relacionadas para a disposição predefinida clicando na ligação Editar Disposição numa página Detalhes do registo. Se a personalização de disposições dinâmicas individuais estiver ativada, o comportamento das disposições dinâmicas é o seguinte:

- Se aceder à página Disposição Pessoal através da ligação global A Minha Configuração, pode restaurar as disposições de informações relacionadas predefinidas para todos os valores no campo da lista de escolha, que determina a disposição dinâmica da página. Pode também restaurar as disposições de informações relacionadas predefinidas para alguns valores da lista de escolha enquanto mantém as disposições personalizadas para outros valores da lista de escolha.
- Se aceder à página Disposição Pessoal através da ligação Editar Disposição numa página Detalhes do registo, pode restaurar apenas a disposição de informações relacionadas predefinida para o valor da lista de escolha que está atualmente selecionado no campo da lista de escolha, que determina a disposição dinâmica da página. Não pode restaurar as disposições de informações relacionadas predefinidas para outros valores da lista de escolha.

Para restaurar uma disposição de informações relacionadas para a disposição predefinida

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da página de detalhe pessoal, clique na ligação da página Disposição cuja disposição da página de detalhe pretende alterar.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição Informações Relacionadas.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, efetue um dos seguintes passos:
 - Clique em Predefinição para restaurar a disposição de um valor selecionado na coluna Valores Disponíveis da Lista de Escolha Orientadora para a disposição predefinida.
 - Clique em Tudo Predefinido para restaurar as disposições de todos os valores na coluna Valores Disponíveis da Lista de Escolha Orientadora para as disposições predefinidas.

NOTA: O botão Tudo predefinido só está disponível para algumas disposições de páginas de detalhes pessoais.

Para obter informações sobre o modo como as disposições da página personalizada interagem com as disposições da página para as funções, consulte [Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1402\)](#).

Formato das informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas, pode também optar por mostrar as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo como listas ou como separadores, definindo a opção Formato das informações relacionadas no perfil pessoal. Se o campo Formato das Informações Relacionadas no seu perfil pessoal estiver em branco, será utilizada a definição da sua função de utilizador; e se o campo Formato das Informações Relacionadas na sua função de utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da empresa. Para obter informações sobre como alterar a opção Formato das informações relacionadas no perfil de utilizador, consulte [Atualizar os detalhes pessoais \(na página 788\)](#).

Personalizar Disposições de Campo

Os utilizadores podem personalizar a disposição de campo na página Detalhes de um tipo de registo quando a respetiva função de utilizador é configurada da forma que se segue:

- O privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos está ativado para a função.
- Uma disposição de página customizada foi atribuída à função para o tipo de registo.

O utilizador pode personalizar as disposições de campo para as disposições estáticas e dinâmicas. Quando personalizar as disposições de campo, tenha em consideração os seguintes pontos:

- Todos os campos disponíveis na disposição customizada atribuída à função de utilizador para um tipo de registo são apresentados por predefinição na disposição até a personalizar.
- Pode remover (ocultar) alguns dos campos na disposição personalizada, mas não pode adicionar campos que não sejam apresentados na disposição predefinida à disposição personalizada.
- Não pode remover os campos necessários da disposição. Além disso, os administradores podem especificar que determinados campos sejam sempre apresentados numa disposição, para que não possa remover esses campos a partir da disposição personalizada. Na página Disposição Pessoal - Campos, os campos que devem ser sempre apresentados na disposição são apresentados na mesma cor de tipo de letra, como os campos obrigatórios.

Dependendo do tipo de disposição de página utilizada, poderá personalizar uma disposição de campo através da ligação global A Minha Configuração, através da ligação Editar Disposição nas páginas Detalhes do registo ou através de ambas as ligações. A seguinte tabela mostra quais das ligações pode utilizar para personalizar as disposições de campo. Em todos os casos, a disposição de página atribuída à sua função de utilizador deve ser uma disposição de página customizada, ou seja, não pode personalizar a disposição de página standard para um tipo de registo no Oracle CRM On Demand. As informações nesta tabela também se aplicam quando pretende restaurar uma disposição de campo personalizada para a disposição de campo predefinida. Para obter informações acerca de como restaurar uma disposição de campo para a disposição de campo predefinida, consulte a secção Restaurar Disposições de Campo para Disposições Predefinidas deste tópico.

Tipo de Disposição	A Minha Ligação de Configuração	Editar Ligação de Disposição
Disposição estática.	Sim	Sim
Disposição predefinida para uma disposição dinâmica. Para obter informações, consulte a nota subsequente a esta tabela.	Sim	Sim. O campo da lista de escolha da disposição dinâmica deve estar em branco na página Detalhes do registo.
Disposição de um valor específico na lista de escolha orientadora.	Não	Sim. O valor adequado deve estar selecionado no campo da lista de escolha orientadora para a disposição dinâmica.

NOTA: A disposição predefinida de uma disposição dinâmica é a disposição utilizada quando o campo da lista de escolha orientadora da disposição dinâmica está em branco num registo.

Para personalizar uma disposição de campo para um tipo de registo, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para personalizar uma disposição de campo para um tipo de registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

NOTA: Se pretender personalizar a disposição de campo utilizada para um valor específico no campo da lista de escolha orientadora de uma disposição dinâmica, abra um registo com o valor adequado no campo da lista de escolha orientadora, clique em Editar Disposição e salte para o passo 4, em vez de clicar na ligação A Minha Configuração.

- 2 Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da Página de Detalhes Pessoal, clique na ligação da página Disposição da página que pretende personalizar.

Por exemplo, se pretender personalizar a disposição de campo para o tipo de registo Conta, clique na Disposição da Conta.

- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição do Campo.

- 5 Na página Disposição Pessoal - Campos, utilize as setas para reorganizar os campos na disposição.

Pode mover campos dentro da secção de uma página e pode mover campos de uma secção da página para uma secção diferente. Se não pretender que determinado campo seja apresentado na sua disposição de página personalizada, mova o campo para a secção Campos Disponíveis.

NOTA: Se mover um campo obrigatório ou um campo que o administrador tenha especificado para ser sempre apresentado na disposição da secção Campos Disponíveis, é apresentada uma mensagem de erro quando tenta gravar a disposição, devendo mover o campo novamente para uma das secções da disposição.

- 6 Grave as alterações.

Após um utilizador criar uma disposição de campo personalizada, essa disposição é utilizada sempre que o utilizador abre ou edita um registo desse tipo de registo até uma das seguintes situações ocorrer:

- O utilizador alterar novamente a disposição de campo.
- O utilizador restaurar a disposição de campo predefinida da página.

NOTA: Restaurar uma disposição de campo para a disposição predefinida não afeta as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas. Da mesma forma, restaurar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para a disposição predefinida não afeta as disposições de campo personalizadas para o tipo de registo.

- O administrador repor a disposição da página na função do utilizador para a disposição predefinida, ou atribuir uma disposição diferente à função desse tipo de registo.

NOTA: Se um administrador redefinir a disposição da página para o tipo de registo na disposição predefinida para uma função, todas as disposições de campo personalizadas e todas as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para esse tipo de registo são restauradas para a predefinição para utilizadores com essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova disposição de página a uma função, todos os utilizadores com essa função visualizam a nova disposição de campo para o tipo de registo, mas os utilizadores continuam a visualizar as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para o tipo de registo até restaurarem as disposições de informações relacionadas para a disposição predefinida.

Dependendo da forma como a função do utilizador for configurada, a disposição de campo personalizada do utilizador pode também ser utilizada na página em que o utilizador introduz informações de um novo registo. Para mais informações sobre a disposição de campo em páginas de novo registo, consulte [Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo \(na página 54\)](#).

Restaurar Disposições de Campos para as Disposições Predefinidas

Se pretender parar de utilizar uma disposição de campo personalizada, pode restaurar a disposição de campo para a disposição predefinida para o tipo de registo da sua função. Dependendo do tipo de disposição de página utilizada, poderá restaurar uma disposição de campo através da ligação global A Minha Configuração, através da

ligação Editar Disposição nas páginas Detalhes do registo ou através de ambas as ligações. Para obter informações sobre a ligação a utilizar, consulte a tabela na secção anterior deste tópico.

Para restaurar uma disposição de campo personalizada para a disposição predefinida, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para restaurar uma disposição de campo para uma disposição predefinida

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

NOTA: Se pretender restaurar a disposição de campo utilizada para um valor específico no campo da lista de escolha orientadora de uma disposição dinâmica para a disposição de campo predefinida para esse valor, abra um registo com o valor adequado no campo da lista de escolha orientadora, clique em Editar Disposição e salte para o passo 4, em vez de clicar na ligação A Minha Configuração.

- 2 Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da Página de Detalhes Pessoal, clique na ligação da página Disposição da página que pretende restaurar para a predefinição.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição do Campo.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Campos, clique em Predefinição.
- 6 Grave as alterações.

Da próxima vez que abrir, editar ou criar um registo desse tipo de registo, verá a disposição predefinida atribuída à sua função para o tipo de registo.

Tópicos Relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre disposições de campo personalizadas:

- [Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1406\)](#)

Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicadores de Registo, pode configurar indicadores de registo das secções de informações relacionadas na página Detalhes do registo. Os indicadores de registo permitem ver se estão presentes registos numa secção de informações relacionadas, sem abrir a secção. O administrador também pode configurar os indicadores de registos para as páginas Detalhes relativamente aos tipos de registo ao nível da função. Se não personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo, serão utilizadas as definições que são configuradas para o tipo de registo. Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registo, consulte [Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas \(na página 77\)](#).

NOTA: A funcionalidade de indicador relacionada não é suportada para a secção de informações relacionadas Anexos em nenhum tipo de registo, ou para a secção de informações relacionadas Lista de Utilizadores no tipo de registo Divisão. Além disso, a funcionalidade não é suportada para applets da Internet personalizadas.

Para personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo, conclua os passos no procedimento seguinte.

Para personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A Minha Configuração.
- 2 Na secção Personalização da Disposição, clique na ligação Disposição Pessoal.

- 3 Na secção Disposição da Página de Detalhe Pessoal, clique na ligação da página Disposição do *tipo de registo*.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na ligação Gerir o Indicador de Registos.
NOTA: Também pode aceder à página Disposição Pessoal - Indicador de Registos, clicando na ligação Editar Disposição em qualquer página de detalhes do registo.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Indicador de Registos, na lista de Informações Relacionadas Disponíveis, selecione as secções de informações relacionadas, para as quais pretende que apareça um indicador de registos, e clique na seta para as mover para a lista de Informações Relacionadas Seleccionadas.
SUGESTÃO: Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL.
- 6 Grave as alterações.

Depois de personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo, as definições personalizadas são aplicadas à página Detalhes para todos os registos desse tipo de registo até que ocorra uma das seguintes ações:

- Atualiza as definições do indicador de registos novamente nas secções de informações relacionadas.
- Repõe as definições do indicador de registos do tipo de registo para as predefinições desse tipo de registo para a sua função. São implementadas quaisquer atualizações originalmente executadas pelo administrador ao nível da função.
- O administrador redefine a disposição da página para a sua função na disposição predefinida. Todas as definições personalizadas para visam a apresentação de indicadores de registos para as secções de informações relacionadas desse tipo de registo são repostas para as definições configuradas para o tipo de registo ao nível da função.

Para repor as definições do indicador de registos de um tipo de registo para as predefinições do tipo de registo para a sua função, conclua os passos no procedimento seguinte.

Para repor as definições dos indicadores de registos de um tipo de registo para as predefinições

- Na página Disposição Pessoal - Indicador de Registos, clique em Predefinição.

Alterar as disposições da página principal

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar e remover secções de disposições da Página principal (A minha página principal, Página principal Conta, Página principal Contactos, Página principal Pistas, Página principal Oportunidade e Página principal Pedido de assistência). O administrador da empresa configura as disposições da Página principal que visualiza por predefinição.

NOTA: Pode também personalizar as Páginas principais clicando na ligação Editar disposição em cada Página principal.

Para alterar a disposição da página principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.
- 3 Na página Disposição pessoal, na secção Disposição da página principal pessoal, clique em Disposição da página principal que pretende modificar (por exemplo, Disposição de A minha página principal).
- 4 Na secção Secções disponíveis da página, selecione a secção que pretende apresentar na Página principal e utilize as setas para movê-la para a secção Lado esquerdo ou Lado direito.

SUGESTÃO: Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL quando clicar para seleccionar as secções.

- 5 Na secção Lado esquerdo ou Lado direito, selecione uma secção de cada vez e utilize as setas para mover a secção para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida na Página principal.
- 6 Grave o registo.

Alterar a disposição da barra de ação

O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de ação para cada função do utilizador. O administrador da empresa também pode tornar a barra de ação indisponível para a função do utilizador.

Se a barra de ação estiver disponível para a função do utilizador, aparece por predefinição no lado esquerdo de todas as páginas Oracle CRM On Demand. Pode ocultar e mostrar a barra de ação conforme necessário. Para mais informações, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação \(na página 43\)](#).

Se o privilégio Personalizar barra de ação estiver ativado para a função, pode apresentar ou ocultar as secções Barra de ação, incluindo as applets da Internet que o administrador da empresa disponibilizou na disposição da barra de ação para a função do utilizador. Para obter mais informações sobre definições da função do utilizador, contacte o administrador da empresa.

Pode especificar como é que um registo é apresentado se for o único registo devolvido por uma pesquisa. O registo pode ser aberto diretamente numa página Detalhes do registo ou pode ser apresentado numa página de lista. A opção que controla este comportamento é a caixa de verificação Navegar diretamente para a página de detalhes se só for devolvido um registo, na secção Opções de pesquisa rápida da página de disposição da barra de ação na configuração pessoal. As considerações seguintes aplicam-se à caixa de verificação Navegar diretamente para a página de detalhes se só for devolvido um registo:

- Por predefinição, a caixa de verificação não está selecionada.
- Se a caixa de verificação não estiver selecionada e uma pesquisa devolver apenas um registo, o registo é apresentado numa página da lista e é possível abrir o registo a partir da página da lista.
- Se a caixa de verificação estiver selecionada e uma pesquisa devolver apenas um registo, o registo é aberto diretamente numa página Detalhes do registo.
- Depois de seleccionar ou desmarcar a caixa de verificação, a definição é aplicada a todas as pesquisas na barra de ação e em pesquisas avançadas que devolvam só um registo até alterar novamente a definição da caixa de verificação.
- A definição da caixa de verificação é aplicada apenas a pesquisas na barra de ação e a pesquisas avançadas. As listas que são abertas noutras áreas no Oracle CRM On Demand são sempre apresentadas numa página da lista, mesmo que a lista só contenha um registo.

Para alterar a Disposição da barra de ação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.
- 3 Na página Disposição pessoal, na secção Disposição da barra de ação pessoal, clique em Disposição da barra de ação.
- 4 Na página Disposição pessoal, utilize as setas para mover as secções da seguinte forma:
 - Mova as secções que pretende que sejam apresentadas na Barra de ação a partir da secção Secções disponíveis para a secção Secções apresentadas.
 - Mova as secções que não pretende que sejam apresentadas na Barra de ação a partir da secção Secções apresentadas para a secção Secções disponíveis.

NOTA: Para que a barra de ação seja mostrada no Oracle CRM On Demand, tem de existir pelo menos uma secção na secção Secções apresentadas da página.

- 5 Desloque-se para a secção Personalizar favoritos e selecione a opção apropriada para adicionar novos favoritos ao início ou fim de uma lista de favoritos (Registos de favoritos e Lista de favoritos), dependendo da sua preferência.
Para mais informações sobre Registos de favoritos, consulte Página Registos de favoritos (consultar [Página Registos favoritos](#) na página 128). Para mais informações sobre Listas de favoritos, consulte Página Listas de favoritos (consultar [Página Listas favoritas](#) na página 148).
- 6 Na secção Opções de pesquisa rápida, selecione ou desmarque a caixa de verificação Navegar diretamente para a página de detalhes se só for devolvido um registo para especificar o comportamento quando uma pesquisa devolve apenas um registo, da seguinte forma:
 - Se pretender que o registo seja aberto diretamente na página Detalhes do registo, selecione a caixa de verificação.
 - Se pretender que o registo seja apresentado numa página da lista, desmarque a caixa de verificação.
- 7 Grave as alterações.

Configurar o calendário

Este tópico descreve como configurar o seu calendário através da ligação global A Minha Configuração.

Quando configurar a sua vista de calendário predefinido, pode efetuar o seguinte:

- Selecione a vista de calendário que pretende apresentar sempre que clicar no separador Calendário.
- Para os temas clássicos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, as cores de fundo são as que se seguem:
Na aplicação standard, a lista Tarefas Abertas é apresentada, mas pode selecionar uma lista diferente no campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador nas definições do seu calendário. O seu administrador também pode selecionar uma lista para a sua função de utilizador. Se deixar o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador em branco, a definição para a sua função é utilizada e se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador estiver em branco, a lista Tarefas Abertas é apresentada.
Todas as listas que estão disponíveis para si, incluindo as listas privadas, listas públicas, listas do sistema e as listas específicas da sua função de utilizador para o tipo de registo de atividade, estão disponíveis para seleção. Nas vistas diária e semanal do calendário de utilizador, só serão mostradas três das colunas da lista, conforme mostrado:
 - A coluna Assunto é sempre mostrada, desde que o campo Assunto seja selecionado como um campo de apresentação na definição de lista.
 - As primeiras duas colunas na lista, que não a coluna Assunto, são mostradas.
 Se a lista que selecionar for posteriormente apagada ou se se tornar indisponível, a lista apresentada na vista diária e semanal do calendário de utilizador é determinada da seguinte forma:
 - Se uma lista for selecionada no campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador, é apresentada essa lista.
 - Se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador estiver em branco, é apresentada a lista Tarefas Abertas.
- Especifique o dia que deve ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário e nos seletores de datas onde seleciona valores para os campos de datas no Oracle CRM On Demand.
- Selecione os dias da semana e as horas de expediente que pretende mostrar no seu calendário, se não pretender utilizar as definições de toda a empresa.

Por predefinição, todas as caixas de seleção para os dias da semana estão desmarcadas e os campos Hora de Início das Horas de Expediente e Hora de Fim das Horas de Expediente estão em branco. Quando especificar horas de expediente, pode introduzir apenas uma hora de início e uma hora de fim. Não pode especificar diferentes horas de expediente para dias de trabalho individuais. Se introduzir uma hora de início para as suas horas de expediente, deve introduzir também uma hora de fim que deve ser posterior à hora de

início. Da mesma forma, se introduzir uma hora de fim, deve também introduzir uma hora de início. Se necessário, o Oracle CRM On Demand converte a hora de início e a hora de fim que introduzir no formato apropriado para as suas definições locais após gravar as alterações.

Nas vistas diária e semanal do seu calendário e dos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o calendário com o utilizador, as horas de início e de fim do horário de expediente podem ser apresentadas à hora certa se utilizar um calendário clássico e à hora certa ou às meias horas se utilizar um calendário moderno. Nas vistas de calendário de grupo e de calendário customizado, as horas de início e de fim do horário de expediente podem ser apresentadas à hora certa. O Oracle CRM On Demand arredonda por defeito a hora de início do horário de expediente para a hora ou meia-hora mais próxima conforme apropriado e arredonda por excesso a hora de fim do horário de expediente para a hora ou meia-hora mais próxima. Por exemplo, se introduzir 08:40 A.M. como hora de início, o Oracle CRM On Demand arredonda por defeito a hora de início para 08:00 A.M. para as vistas de calendário diário e semanal dos calendários individuais, se utilizar um tema clássico, e arredonda por defeito para 08:30 A.M. se utilizar um tema moderno. Se introduzir 5:40 P.M. como hora de fim, o Oracle CRM On Demand arredonda por excesso a hora de fim para 06:00 P.M. para as vistas diária e semanal de calendários individuais num tema clássico ou num tema moderno.

Para obter mais informações sobre como os dias de trabalho e as horas de expediente são mostrados nas vistas de calendário, consulte [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário \(na página 203\)](#).

- Selecione informações adicionais para apresentar nos compromissos nas vistas de calendários. Por predefinição, as informações dos campos Assunto, Localização e Nome de Contacto no compromisso são apresentadas nos compromissos das vistas do calendário. Pode optar por apresentar as seguintes informações adicionais:
 - O nome da conta ligada ao compromisso. O nome da conta é uma ligação ao registo da conta.
 - O estado do compromisso.
 - O número de telefone do contacto principal ligado ao compromisso. O número de telefone é uma ligação para o registo do contacto. Se o campo Telefone do Emprego for preenchido no registo do contacto, o número de telefone é apresentado. Se o campo Telefone do Emprego não for preenchido no registo do contacto, e se o campo Telemóvel for preenchido, o número de telemóvel é apresentado.
- Especifique se pretende receber lembretes para as atividades que lhe pertençam ou nas quais esteja incluído na lista de utilizadores, se os lembretes estiverem configurados nas atividades. As opções no campo Notificação da Atividade são as seguintes:
 - **Nenhum.** Se selecionar esta opção, não receberá quaisquer lembretes.
 - **Correio eletrónico.** Se selecionar esta opção, receberá os lembretes por correio eletrónico.
 - **Lembrete sobreposto.** Se selecionar esta opção, os lembretes são apresentados na janela sobreposta Lembrete de Atividade quando tiver sessão iniciada em Oracle CRM On Demand.
 - **Lembrete por Mensagem de Correio Eletrónico e Janela Sobreposta.** Se selecionar esta opção, o utilizador recebe os lembretes por correio eletrónico que são também apresentados na janela sobreposta Lembrete de Atividade quando tiver sessão iniciada em Oracle CRM On Demand.
 - **Em branco.** Se deixar o campo Notificação da Atividade em branco, a opção que está selecionada no campo Notificação da Atividade ao nível da empresa aplica-se a si. A opção predefinida ao nível da empresa é Nenhum, mas o seu administrador pode selecionar uma opção diferente.

Para configurar o calendário, conclua os passos no seguinte procedimento. Para mais informações sobre calendários, consulte [Calendário e atividades \(na página 199\)](#).

Antes de começar. Para partilhar o calendário com outro utilizador ou para configurar vistas de calendário de grupo customizadas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar Calendário.

Para configurar o calendário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

- 2 Na secção Configuração do calendário, clique em Definições do calendário.
- 3 Para configurar a sua vista de calendário predefinido, efetue o seguinte:
 - a Clique em Vista de Calendário Predefinido.
 - b Selecione uma vista de calendário.
 - c (Opcional) Selecione a lista de atividades a apresentar nas vias diária e semanal do calendário de utilizador.
 - d Selecione o dia que deve ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário.
 Por predefinição, o campo Início da Semana do Calendário a está em branco. Se deixar este campo em branco, é utilizada a definição em toda a empresa do primeiro dia da semana.
NOTA: Após alterar o dia de início da semana, deve terminar sessão do Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente para ver a alteração no calendário e nos seletores de datas em que seleciona valores para os campos de data no Oracle CRM On Demand.
 - e Na secção Semana de Trabalho do Calendário, defina os dias de trabalho e as horas de expediente para o seu calendário, da seguinte forma:
 - Selecione a caixa de seleção para cada dia que pretende mostrar como dia de trabalho no seu calendário. Se seleccionar a caixa de seleção para um ou mais dias, apenas esses dias são mostrados como dias de trabalho nas suas vistas de calendário diário e semanal do utilizador, independentemente dos dias de trabalho que sejam especificados ao nível da empresa. Se as caixas de seleção para todos os dias estiverem desmarcadas, os dias de trabalho que são especificados ao nível da empresa aplicam-se ao seu calendário.
 - Se pretender especificar uma hora de início para as suas horas de expediente que seja diferente da hora especificada ao nível da empresa, introduza a hora de início no campo Hora de Início das Horas de Expediente.
 - Se tiver especificado uma hora de início para as suas horas de expediente, introduza a hora de fim no campo Hora de Fim das Horas de Expediente. A hora de fim deve ser posterior à hora de início.**NOTA:** Se não introduzir uma hora de início e de fim para as horas de expediente, as horas de expediente que forem especificadas ao nível da empresa aplicam-se ao seu calendário.
 - f Na secção Preferências de Informação de Compromissos, selecione as caixas de verificação das informações adicionais que pretende apresentar nos compromissos nas vistas de calendário.
 - g No campo Notificação da Atividade, selecione a opção que pretende ou deixe o campo em branco se pretender que a definição ao nível da empresa se aplique a si.
 - h Grave as alterações.
- 4 Para partilhar o calendário com outro utilizador:
 - a Clique em Partilhar calendário.
 - b Em A minha lista de partilhas de calendário, clique em Adicionar utilizadores.
 - c Na janela Conceder acesso a novos utilizadores, utilize o ícone de pesquisa para adicionar utilizadores com os quais pretende partilhar o calendário.
- 5 Para configurar vistas de calendário de grupos personalizados:
 - a Clique em Gerir vistas de grupo.
 - b Em As minhas vistas personalizadas, clique em Adicionar.
 - c Preencha os campos na janela Gerir Vista e, em seguida, grave o registo.

A configuração das vistas de calendário de grupos personalizados permite gerir a vista para a disponibilidade de outros utilizadores. Quando cria um novo compromisso, vá para o separador Calendário de grupo e selecione o grupo Calendário criado por si ou pelo administrador da empresa para ver a disponibilidade.

Aceder às ferramentas de dados e integração

Na Página principal pessoal, pode encontrar ligações a ferramentas que lhe permitem importar e integrar dados no Oracle CRM On Demand com outras aplicações.

NOTA: O administrador da empresa configura e ativa o acesso aos clientes disponíveis. Os clientes incluem: Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle CRM On Demand Desktop.

Para aceder às ferramentas de dados e integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global [A minha configuração](#).
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e integração, clique na ligação para a ferramenta que pretende utilizar:
 - Para importar os contactos, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, clique em Importar os contactos.
Para mais informações, consulte [Importar os contactos \(na página 309\)](#).
 - Para ver as informações sobre os pedidos de importação pendentes e concluídos, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, em Fila dos pedidos de importação.
Para obter mais informações, consulte [Rever resultados da importação \(na página 1964\)](#).
 - Para ver as informações sobre os pedidos de exportação pendentes e concluídos, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, em Fila dos pedidos de exportação.
Para obter mais informações, consulte [Ver os pedidos de exportação \(na página 820\)](#).
 - Para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, clique em Oracle CRM On Demand Desktop e siga as instruções para concluir a instalação.
Para mais informações, consulte [Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop](#) (consultar [Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop](#) na página 2025).
 - Para associar mensagens de correio eletrónico aos registos da conta, contacto, pista, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida clique em Integração do Oracle On Demand com o Outlook.
Para mais informações, consulte [Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes \(na página 827\)](#).
 - Para incorporar um widget, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
 - [Incorporar um widget de listas de favoritos \(na página 824\)](#)
 - [Incorporar um widget do centro de mensagens \(na página 824\)](#)
 - [Incorporar um widget de relatórios \(na página 825\)](#)
 - [Incorporar um Widget de listas simples \(na página 826\)](#)

Tópico relacionado

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre ferramentas de dados e integração:

- [Acerca do Widgets do On Demand \(na página 823\)](#)

Ver os pedidos de exportação

A página Fila dos Pedidos de Exportação Pessoal apresenta todos os pedidos de exportação pendentes e concluídos submetidos a partir das páginas de Lista ou através do Assistente de Exportação de Dados. Se um pedido estiver na secção Pedidos pendentes, pode clicar em Atualizar para ver se o pedido foi concluído.

Quando o pedido estiver concluído, poderá definir o nível de detalhe num pedido para recuperar o ficheiro de saída.

NOTA: Dependendo dos privilégios, alguns pedidos de exportação podem não estar visíveis ao utilizador ou poderá não ser possível recuperar alguns ficheiros de saída.

Acerca do Período de Retenção para Pedidos de Exportação e Anexos do Pedido de Exportação

Na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand mantém os detalhes dos pedidos de exportação e respetivo resultado para um determinado período, da seguinte forma:

- Os detalhes de um pedido de exportação são mantidos durante 60 dias e, em seguida, são eliminados.
- O resultado de um pedido de exportação é mantido durante 168 horas (ou seja, sete dias) e, em seguida, é eliminado.

Os períodos de retenção aplicam-se a operações de exportação que são submetidas através das páginas Lista, assim como operações de exportação que são submetidas através do Assistente de Exportação de Dados.

O seu administrador pode alterar os períodos de retenção para pedidos de exportação e respetivos anexos, alterando os valores nos campos seguintes no perfil da empresa:

- Validade do Pedido de Exportação (Dias)
- Validade do Anexo do Pedido de Exportação (Dias)

Para obter informações acerca da atualização destes campos, consulte [Configurar Definições da Empresa \(na página 1195\)](#).

O procedimento seguinte descreve como visualizar os seus pedidos de exportação.

Para ver pedidos de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique em A minha configuração.
- 2 Clique em Ferramentas de dados e integração.
- 3 Clique em Fila dos pedidos de exportação.

É apresentada a página Fila dos pedidos de exportação pessoal, mostrando os detalhes dos pedidos de exportação. A tabela que se segue descreve as informações do pedido de exportação.

Informações da exportação de registos	Descrição
Tipo	O tipo de pedido: Pessoal ou Empresa.
Tipo de exportação	O tipo de exportação: ■ Total. Uma exportação completa dos dados da empresa. ■ Parcial. Uma exportação parcial dos dados da empresa. ■ Lista. Um pedido de exportação efetuado a partir de uma página Lista. Apenas as exportações efetuadas pelo utilizador com sessão iniciada são apresentadas.
Tipo de registo	O tipo de registo. Para os pedidos parciais que incluam registos dependentes, o registo dependente é indicado no formato <i>Principal:Dependente</i> , por exemplo: Account:Contact.

Informações da exportação de registos	Descrição
Lista	Para listar pedidos de exportação, este campo indica o nome da lista.
Estado	O estado, por exemplo: Em curso ou Concluído.
Nome do cliente	O nome da aplicação cliente.
Pedido para	O utilizador para quem o pedido foi submetido.
Pedido por	O utilizador que submeteu o pedido. Um administrador pode criar um pedido de extração pessoal para um utilizador através de serviços Web.
Submetido	A hora e a data em que o pedido de exportação foi submetido.
Concluído	A hora e a data em que o pedido de exportação foi terminado.

O procedimento seguinte descreve como rever os detalhes de um pedido de exportação.

Para rever os detalhes de um pedido de exportação

- Na linha do pedido, clique na ligação Tipo de Exportação ou Tipo de Registo para abrir a página Detalhe do Pedido de Exportação da Lista ou Detalhes do Pedido de Exportação.

A página apresenta as propriedades de exportação, incluindo o número de registos exportados (N.º de Exportados). Para pedidos de exportação que foram submetidos através do Assistente de Exportação de Dados, a página também mostra o número de tipos de registo exportados com êxito sem quaisquer problemas (N.º de Objetos Concluídos). Na secção Tipos de Registo de Exportação da página, pode ver detalhes do número de registos que foram exportados para cada tipo de registo.

Para obter informações acerca da transferência e apagamento dos anexos do pedido de exportação, ou seja, os ficheiros ZIP que contêm o resultado dos pedidos de exportação, consulte [Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação \(na página 822\)](#).

Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação

Um ficheiro ZIP que contém resultado de um pedido de exportação com êxito está disponível como um anexo na página Detalhe do Pedido de Exportação da Lista (para um pedido de exportação submetido a partir de uma página Lista) ou na página Detalhe do Pedido de Exportação (para um pedido de exportação submetido através do Assistente de Exportação de Dados).

Dependendo dos privilégios na sua função de utilizador, poderá ser possível aceder e transferir os anexos para pedidos de exportação através de uma ou mais das áreas seguintes no Oracle CRM On Demand:

- **Ligação A Minha Configuração.** Para obter mais informações, consulte [Ver os pedidos de exportação \(na página 820\)](#).
- **As páginas de administração no Oracle CRM On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Rever Resultados da Exportação \(na página 1970\)](#) e [Rever Todos os Pedidos de Exportação para a Sua Empresa \(na página 1259\)](#).

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Apagar Anexos do Pedido de Exportação, pode apagar qualquer anexo do pedido de exportação ao qual tenha acesso. Caso contrário, não é possível apagar qualquer anexo do pedido de exportação, incluindo os anexos dos seus próprios pedidos de exportação.

O procedimento seguinte descreve como transferir um anexo do pedido de exportação a partir da página de Detalhe do Pedido de Exportação da Lista ou da página Detalhes do Pedido de Exportação.

Para transferir um anexo do pedido de exportação

- Na secção Anexo do Pedido de Exportação da página, selecione Transferir no menu a nível do registo para o anexo e, em seguida, grave o ficheiro ZIP.

O ficheiro ZIP consiste num ficheiro de texto com o resumo da exportação e num ficheiro CSV para cada tipo de registo que foi exportado. Se a exportação tiver sido executada a partir de uma página Lista, só existe um ficheiro CSV.

NOTA: Se exportar a auditoria principal, o ficheiro CSV contém as colunas Tipo de Registo - Nome de Apresentação e Campo Modificado - Nome de Apresentação. Estas colunas listam os valores apresentados na IU para o tipo de registo e campo modificado respetivamente. Por outro lado, as colunas Campo Modificado e Tipo de Registo apresentam apenas os valores internos do tipo de registo.

O procedimento seguinte descreve como apagar um anexo do pedido de exportação.

Antes de começar: Para executar este procedimento, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Apagar Anexos do Pedido de Exportação.

Para apagar um anexo do pedido de exportação

- Na secção Exportar Anexo do Pedido da página Detalhes do Pedido de Exportação da Lista ou da página Detalhe do Pedido de Exportação, selecione Apagar no menu a nível do registo para o anexo e, em seguida, confirme que pretende apagar o anexo.

Acerca do Widgets do On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece um código HTML que pode utilizar para incorporar um número de widgets do On Demand nas aplicações de ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também pode incorporar widgets da Internet em portais ou em qualquer página da Internet autónoma. Um widget da Internet é uma componente portátil do código de terceiros que pode ser incorporado em HTML. Se o administrador da empresa tiver disponibilizado esta funcionalidade, o código HTML que pode utilizar para incorporar widgets do On Demand noutras aplicações é fornecido na página Incorporar conteúdo do CRM On Demand no Oracle CRM On Demand.

Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Em seguida, pode introduzir os detalhes de início de sessão para aceder às Listas de favoritos, Centro de mensagens, etc. do Oracle CRM On Demand. Pode abrir o Oracle CRM On Demand numa janela do navegador, clicando em Abrir aplicação.

Nota: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for ativada pelo administrador da empresa. Para confirmar se esta funcionalidade está ativada na aplicação do Oracle CRM On Demand, clique na ligação global A minha configuração. Se a funcionalidade estiver ativada, a ligação Incorporar conteúdo do On Demand fica disponível na Página principal pessoal. Se o administrador da empresa não tiver atribuído permissão para utilizar widgets do On Demand e tentar iniciar sessão num widget do On Demand, a tentativa de início de sessão falhará.

Os seguintes widgets do On Demand estão disponíveis:

- **Widget de listas de favoritos.** Este widget do On Demand apresenta as listas de favoritos do Oracle CRM On Demand como, por exemplo, Todas as oportunidades, As minhas contas, etc. As Listas de favoritos estão localizadas na Barra de ação da página principal do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações

sobre como incorporar o Widget de listas de favoritos, consulte [Incorporar um widget de listas de favoritos \(na página 824\)](#).

- **Widget do centro de mensagens.** Este widget do On Demand permite-lhe aceder às mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand, sem que necessite primeiro de iniciar sessão no Oracle CRM On Demand. O Centro de mensagens está localizado na barra de ação da Página principal do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como incorporar o Widget do centro de mensagens, consulte [Incorporar um widget do centro de mensagens \(na página 824\)](#).
- **Widget de relatórios.** Este widget do On Demand apresenta os relatórios e painéis criados no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como incorporar o Widget de relatórios, consulte [Incorporar um widget de relatórios \(na página 825\)](#).
- **Widget de listas simples.** Este widget do On Demand mostra uma lista de uma só coluna de atalhos para os registos do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o Widget de listas simples, consulte [Incorporar um widget de listas simples \(na página 826\)](#).

SUGESTÃO: Se o tema utilizar uma fonte maior, uma barra de deslocação poderá ser apresentada no widget de listas de favoritos. Pode remover esta barra de deslocação editando os valores de altura e largura para os campos HTML com separador da Internet no widget. Para mais informações, consulte [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores \(na página 1409\)](#).

Incorporar um widget de listas de favoritos

Pode incorporar as listas de favoritos a partir do Oracle CRM On Demand (por exemplo, Todas as oportunidades, As minhas contas, etc.) nas aplicações de ambiente de trabalho que suportem widgets da Internet. Também pode incorporá-los em portais e páginas da Internet autónomas.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for ativada pelo administrador da empresa.

Para incorporar Listas de favoritos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 A partir da secção Widget de listas de favoritos, copie o código HTML para a aplicação.
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 4 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder aos dados das Listas de favoritos.

SUGESTÃO: Se o tema utilizar uma fonte maior, uma barra de deslocação poderá ser apresentada no widget de listas de favoritos. Pode remover esta barra de deslocação editando os valores de altura e largura para os campos HTML com separador da Internet no widget. Para mais informações, consulte [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores \(na página 1409\)](#).

Incorporar um widget do centro de mensagens

Pode incorporar o Centro de mensagens do Oracle CRM On Demand em aplicações do ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também pode incorporá-lo em portais e em páginas da Internet autónomas. Utilizando o widget do centro de mensagens, pode aceder a mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand sem se registar no Oracle CRM On Demand. O Centro de mensagens está localizado na barra de ação da Página principal do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for ativada pelo administrador da empresa.

Para incorporar o Centro de mensagens

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na secção Widget do centro de mensagens, copie o código HTML para a aplicação.
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 4 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder às mensagens no Centro de mensagens.
- 5 Clique em Atualizar para aceder às novas mensagens.

Incorporar um widget de relatórios

Pode incorporar relatórios e painéis a partir do Oracle CRM On Demand em aplicações de ambiente de trabalho que suportem widgets da Web. Também pode incorporá-los em portais e em páginas da Web autónomas, sem ser necessário entrar em sessão na aplicação do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre relatórios e painéis, consulte Trabalhar com a Página Principal do Analytics (consultar [Trabalhar com a Página Principal do Analytics](#) na página 847).

Oracle CRM On Demand pode gerar o HTML de que necessita para incorporar os relatórios e painéis em widgets.

Antes de começar: O relatório ou painel que pretende incorporar deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.

Para incorporar um relatório

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na secção Widget de Relatórios, no campo Tipo, selecione Relatório Único.
- 4 Clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, navegue para o relatório de que necessita em Pastas Partilhadas.
O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de selecionar o relatório.
- 5 Se pretender que quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise sejam apresentados de forma a que os utilizadores possam filtrar a análise, selecione a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório.
- 6 Especifique se os utilizadores que visualizam a análise incorporada podem renovar, imprimir ou exportar a análise:
 - **Ligação de Renovação.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Renovar fica disponível e os utilizadores podem renovar os dados na análise.
 - **Ligação de Impressão.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Imprimir fica disponível e os utilizadores podem imprimir a análise.
 - **Ligação de Exportação.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Exportar fica disponível e os utilizadores podem exportar a análise.
- 7 Clique em Mostrar novo HTML.
- 8 Copie o código HTML para a aplicação.
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.

- 9 Introduza os seus detalhes de início de sessão no Oracle CRM On Demand para aceder ao seu relatório.

Para incorporar um painel

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na secção Widget de Relatórios, no campo Tipo, selecione Painel.
- 4 Clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, navegue para o painel de que necessita em Pastas Partilhadas.
O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de seleccionar o painel.
- 5 Clique em Mostrar novo HTML.
- 6 Copie o código HTML para a aplicação.
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 7 Introduza os seus detalhes de início de sessão no Oracle CRM On Demand para aceder ao seu painel.

Incorporar um Widget de listas simples

Este widget do On Demand permite-lhe incorporar uma lista simples de registos nas aplicações de ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também pode incorporá-los em portais e em páginas da Web autónomas, sem ser necessário entrar em sessão na aplicação do Oracle CRM On Demand. O Widget de listas simples apresenta atalhos para as listas para os tipos de registo padrão, exceto Fundo e Pedido de fundos.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for ativada pelo administrador da empresa.

Para incorporar Listas simples

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na página Widget de listas simples, selecione uma lista do menu.
- 4 Copie o código HTML para a aplicação.
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 5 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder à lista.
- 6 Para visualizar uma lista diferente, clique em Configurar.

NOTA: Esta ação altera a lista disponível durante a sessão. Pode alterar a lista sempre que desejar durante a sessão. No entanto, a lista reverte para a lista original assim que terminar a sessão.

14 Trabalhar com outras aplicações

O Oracle CRM On Demand trabalha com estas aplicações para fornecer funcionalidades adicionais:

- **Integração do correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes**
Através do Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand, poderá também associar mensagens de correio eletrónico aos registos da conta, contacto, pista, oportunidade ou pedido de assistência no Oracle CRM On Demand. Esta funcionalidade permite armazenar mensagens de correio eletrónico críticas aos registos com que estão relacionadas.
- **Microsoft Word**
É possível utilizar os dados do Oracle CRM On Demand para criar impressões em série e mensagens de correio eletrónico em bloco no Microsoft Word utilizando o Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- **Microsoft Excel**
É possível criar relatórios offline de Microsoft Excel atualizáveis que contenham os dados do Oracle CRM On Demand utilizando o Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- **Assistente de Segmentação**
É possível utilizar o Segmentation Wizard para gerar segmentos de contactos (isto é, listas de contactos), baseados numa combinação dos campos da conta, contacto, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand.

Verificar os requisitos do sistema

Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema antes de instalar o software. Para mais informações, consulte o [Web site do Oracle CRM On Demand](#).

Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes

O Oracle Outlook Email Integration On Demand (o Outlook Email Integration client) e o Oracle Notes Email Integration On Demand (o Notes Email Integration client) são módulos que permitem adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e do Lotus Notes para o Oracle CRM On Demand. Essas mensagens de correio eletrónico tornou-se o histórico de todas as interações da conta e estão disponíveis para toda a equipa de vendas.

Quando adiciona mensagens de correio eletrónico à aplicação (mensagens de correio eletrónico já recebidas ou a enviar), pode:

- Adicionar o correio eletrónico como um registo de tarefa (uma atividade concluída) associado aos registos Conta, Contacto, Pista, Oportunidade ou Assistência no Oracle CRM On Demand
- Adicionar os destinatários de correio eletrónico como Contactos, Pistas, Oportunidades ou Pedidos de assistência ao Oracle CRM On Demand
- Criar tarefas de seguimento ou compromissos a partir das mensagens de correio eletrónico no Oracle CRM On Demand

- Atualizar diretamente os registos do Oracle CRM On Demand a partir do Outlook ou Notes, incluindo os novos endereços de correio eletrónico
- Pesquisar o Oracle CRM On Demand para encontrar informações de endereçamento (apenas o Outlook Email Integration client)

Para utilizar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, instale-o no portátil ou no computador de secretária.

NOTA: Para utilizar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, deve ter o privilégio **Integração do Correio Eletrónico do Outlook/Notes na sua função de utilizador**.

Instalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand

Para instalar o Outlook Email Integration client, transfira e execute um programa de configuração que por sua vez executa um assistente InstallShield. O assistente cria um plug-in do Outlook que adiciona os ícones ou etiquetas seguintes à barra de ferramentas do Outlook:

- Adicionar ao CRM On Demand. Isto é apresentado na barra de ferramentas da caixa de entrada.
- Enviar e Adicionar ao CRM On Demand. Isto é apresentado na barra de ferramentas da janela Mensagem.
- Localizar no CRM On Demand. Este ícone é apresentado na barra de ferramentas da janela Mensagem.

Antes de iniciar a instalação do Outlook Email Integration client:

- Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema especificados para o Oracle Outlook Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte o [Web site de Oracle CRM On Demand](#).
- Se estiver a utilizar o Microsoft Outlook 2003, certifique-se de que o Microsoft Word não está selecionado como editor de correio eletrónico. Para verificar isso, clique em Ferramentas na barra de menus do Outlook e selecione Opções. No separador Formato de correio, não selecione a caixa de verificação relativa a este campo: Utilize o Microsoft Word para editar mensagens de correio eletrónico.

Para instalar o Outlook Email Integration client

- 1 Saia do Microsoft Outlook e feche todas as janelas abertas.
- 2 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
- 3 Clique na ligação A minha configuração na parte superior de qualquer página.
- 4 Na Página principal pessoal, clique na ligação Ferramentas de dados e integração.
- 5 Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Na página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações e, em seguida, clique na ligação Transferir Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Na segunda página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações adicionais e clique na ligação Transferir Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Na janela, pode:
 - Clicar em Gravar para copiar o ficheiro Oracle_OEI_OnDemand.exe para o disco rígido de modo a efetuar a instalação enquanto estiver offline. (Recomendado)
 - Clique em Executar para iniciar a instalação. É necessário que permaneça ligado à Internet para continuar a instalação.
- 9 Siga as instruções para concluir a instalação.

Instalar o Oracle Notes Email Integration On Demand

Integrar o correio eletrónico do Lotus Notes com o Oracle CRM On Demand é um processo com duas fases:

- Modificar o modelo do Lotus Notes

- Instalar o Notes Email Integration client no computador do utilizador

Modificar o modelo do Lotus Notes

O modelo do Lotus Notes é modificado ao nível da empresa pelo administrador do Lotus Notes para expor os elementos necessários de código e IU que fornecem a interface com o Notes Email Integration client.

O procedimento seguinte descreve como transferir ficheiros do Oracle Notes Email Integration On Demand.

Para transferir ficheiros do Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Clique na ligação Formação e suporte, no canto superior direito de qualquer página, e inicie sessão em O meu suporte Oracle .
Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efetuar o registo. Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador.
- 2 Na página O meu suporte Oracle, clique na ligação Transferências e, em seguida, clique na ligação para transferir os ficheiros Oracle Notes Email Integration On Demand para a versão apropriada do Oracle CRM On Demand.

Instalar o Notes Email Integration Client

Para instalar o Notes Email Integration client, execute um programa de configuração que por sua vez executa um assistente InstallShield. O assistente instala e regista o Notes Email Integration client que adiciona os botões seguintes às vistas de pasta e memorando no Lotus Notes:

- Adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas vistas das pastas A receber e Itens enviados.
- Enviar e adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas vistas Novo memorando e Memorando de resposta.

Antes de iniciar a instalação do Notes Email Integration client:

- O Notes Email Integration client utiliza um servidor de encaminhamento para recuperar dinamicamente um URL de instância do utilizador. Certifique-se de que tem um router configurado para trabalhar com a instalação do Notes Email Integration client. Para mais informações, contacte o Suporte técnico a clientes.
- Contacte o administrador do Oracle CRM On Demand para saber se o Notes Email Integration client está ativado na empresa. O administrador do Lotus Notes da empresa deverá proceder a modificações do modelo de Lotus Notes da empresa para ativar o Notes Email Integration client antes de este funcionar.

ATENÇÃO: Não tente instalar o Notes Email Integration client enquanto não tiver a certeza de que foi ativado na empresa. Se o fizer, terá de desinstalar e voltar a instalar o Notes Email Integration client para que funcione.

- Para transferir o pacote de instalação para o Notes Email Integration client, clique na ligação Formação e suporte, no canto superior direito de qualquer página, para abrir a página Centro de formação e suporte. Nessa página, clique na ligação Conhecimento e formação e, em seguida, inicie sessão em O meu suporte Oracle. Na página O meu suporte Oracle, clique na ligação Transferências e, em seguida, transfira o pacote de instalação.
- Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema especificados para o Oracle Notes Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte o [Web site de Oracle CRM On Demand](#).

Para instalar o Notes Email Integration client

- 1 Saia do Lotus Notes e feche todas as respetivas janelas.
- 2 Obtenha o ficheiro de instalação do Notes Email Integration client a partir do administrador do Oracle CRM On Demand e grave-o no ambiente de trabalho.

- 3 A partir do ambiente de trabalho, execute o ficheiro de instalação e siga as instruções para concluir a instalação.

Desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand

Pode desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand quando pretender utilizando Adicionar/remover programas do Microsoft Windows.

Adicionar informações de correio eletrónico do Oracle CRM On Demand

Quando adiciona mensagens de correio eletrónico ao Oracle CRM On Demand, o tamanho de ficheiro combinado para a mensagem e anexos não pode exceder os 5 megabytes (MB). O Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand não suportam ficheiros comprimidos como anexos como, por exemplo, .zip, .rar, .7z, .cab, etc.

NOTA: Quando abrir ou criar mensagens de correio eletrónico no Outlook 2007, os botões do CRM On Demand aparecem na faixa no Grupo do CRM On Demand do separador Mensagem.

Para adicionar informações de correio eletrónico

- 1 Realçar ou abrir a mensagem de correio eletrónico que pretende adicionar ao Oracle CRM On Demand
- 2 No Microsoft Outlook, clique em Adicionar ao CRM On Demand. No Lotus Notes, clique em Adicionar ao Oracle.
- 3 Na janela Iniciar sessão, introduza o endereço de correio eletrónico e a respetiva palavra-passe normalmente utilizados para aceder ao Oracle CRM On Demand.

NOTA: Só é necessário iniciar sessão uma vez para cada sessão do Outlook ou do Notes; não terá de iniciar sessão de novo enquanto não fechar o Outlook ou o Notes. Os dados enviados e recebidos do Oracle CRM On Demand para o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client são sempre encriptados por questões de segurança.

- 4 Para associar automaticamente mensagens de correio eletrónico durante esta sessão aos nomes de contactos nos campos Para, Cc e De, selecione Sim para Associação automática.

Quando utiliza a Associação automática, a aplicação efetua pesquisas nas mensagens de correio eletrónico existentes no Oracle CRM On Demand e adiciona automaticamente esta mensagem de correio eletrónico como uma tarefa concluída. Se não for encontrada qualquer correspondência, a janela ser-lhe-á apresentada para efetuar pesquisas manuais e associar o correio eletrónico a registos.

- 5 Clique no botão Iniciar sessão.

A aplicação pesquisa registos no Oracle CRM On Demand e apresenta os resultados na janela Criar uma tarefa, tal como está descrito na seguinte tabela.

Esta área	Contém estes registos
Registos selecionados	Inicialmente, esta área mostra os registos de contacto cujos endereços de correio eletrónico no Oracle CRM On Demand correspondem exatamente aos existentes nos campos Para, Cc e De nas mensagens de correio eletrónico. Pode deslocar registos de outras áreas nesta janela para os Registos Selecionados. Quando clica em Gravar nesta janela, a aplicação grava o correio eletrónico em todos os registos nesta área e em registos de conta associados aos mesmos. NOTA: Um contacto tem de ter um registo de conta associado para que esta mensagem de correio eletrónico seja gravada no mesmo.

Esta área	Contém estes registos
Destinatários de correio eletrónico não localizados	Esta área mostra nomes apresentados nos campos Para ou Cc no correio eletrónico que não podem ser correspondidos para contactos existentes no Oracle CRM On Demand.
Registos relacionados	Esta área mostra os registos no Oracle CRM On Demand que estão associados aos registos de contactos que correspondem aos destinatários da mensagem de correio eletrónico, por exemplo, Oportunidades.

6 A partir da janela Criar uma tarefa, pode efetuar o seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar tarefas de seguimento ou compromissos ao Oracle CRM On Demand	1 Na área Opções depois de guardar, selecione a caixa de verificação Criar uma nova tarefa ou Criar um novo compromisso. 2 Clique em Gravar. 3 No formulário Nova Tarefa ou Novo compromisso, atualize as informações e grave o registo.
Adicionar uma nova oportunidade ou um pedido de assistência associado a um destinatário de correio eletrónico.	1 Na área Registos selecionados, clique com o botão direito do rato no nome do destinatário de correio eletrónico. 2 Selecione Adicionar nova oportunidade ao On Demand ou Adicionar novo pedido de assistência ao On Demand. 3 Atualize as informações no formulário Nova oportunidade ou Novo pedido de assistência. 4 Clique em Gravar.
Adicionar o destinatário de correio eletrónico como um contacto ou pista	1 Na área Destinatários de correio eletrónico não localizados, clique com o botão direito do rato no nome do destinatário de correio eletrónico. 2 Selecione Adicionar ao On Demand (para um novo registo de contacto) ou Adicionar nova pista ao On Demand (para um novo registo de pista). 3 Atualize as informações no formulário Novo contacto ou Nova pista. 4 Clique em Gravar. O nome do destinatário de email é movido para a área Registos selecionados na janela.
Adicionar este correio eletrónico como uma tarefa concluída	1 Certifique-se de que um registo é apresentado na área Registos selecionados. 2 Clique em Gravar. O correio eletrónico é gravado como uma tarefa concluída associada a cada registo na área Registos selecionados juntamente com as

	contas associadas a esses registos. São utilizados os valores predefinidos mostrados nos Detalhes da atividade, a não ser que os atualize.
Associar este correio eletrónico a outro registo	1 Na janela Criar uma tarefa, clique duas vezes em quaisquer registos localizados para os deslocar para a área Registos selecionados. 2 (Opcional) Atualize as predefinições na área Detalhes da atividade. 3 Clique em Gravar. Este correio eletrónico é gravado como uma tarefa associada aos registos selecionados com os valores mostrados na área Detalhes da atividade.
Remover o registo da área Registos selecionados	■ Clique duas vezes no registo. Move-se para o lado esquerdo da janela para que não seja ligado a este correio eletrónico.
Pesquise o Oracle CRM On Demand para contactos, contas, oportunidades, pistas ou pedidos de assistência adicionais	1 Na lista pendente Pesquisar, selecione o tipo de registo. 2 Introduza o nome que pretende pesquisar. 3 Clique em Submeter. Os registos que correspondem ao nome são apresentados na área Resultados da pesquisa.
Atualizar um registo	1 Clique com o botão direito do rato no registo. 2 Selecione Editar. 3 Atualize as informações no formulário de edição. 4 Clique em Gravar.
Atualizar um endereço de correio eletrónico no Oracle CRM On Demand a partir deste correio eletrónico	1 Na área Resultados da pesquisa, clique com o botão direito no rato no registo. 2 Selecione Associar endereço de correio eletrónico. 3 Na janela Associar contacto ao destinatário, selecione o endereço de correio eletrónico atualizado a partir da lista pendente. 4 Clique em Gravar. O novo endereço de correio eletrónico é apresentado no registo de contactos.
Ver informações de registo, tal como o nome do registo, endereço de correio eletrónico e nomes de registo relacionados	■ Mova o rato sobre o registo e mantenha-o nessa posição até a descrição ser apresentada, mostrando estas informações.

Para enviar uma mensagem de correio eletrónico e adicionar o correio eletrónico ao Oracle CRM On Demand

- 1 No Microsoft Outlook, clique em Novo na barra de ferramentas. No Lotus Notes, clique no botão Novo memorando ou Responder.
- 2 (Opcional) Adicione destinatários de correio eletrónico dos registos Contactos do Oracle CRM On Demand:
 - a Na janela Mensagem, introduza um nome no campo Localizar no CRM On Demand.
 - b Prima Enter.
Uma janela apresenta os contactos encontrados no Oracle CRM On Demand.
 - c Selecione uma destas opções: Para, CC ou BCC.
 - d Clique em Selecionar.

NOTA: Se introduzir um endereço de correio eletrónico com mais de 100 caracteres, o cliente Outlook Email Integration ignora esse endereço de correio eletrónico e a tarefa não é acrescentada ao Oracle CRM On Demand.

- 3 Introduza informações adicionais, tal como faria normalmente para enviar uma mensagem de correio eletrónico.

NOTA: Ao utilizar o Oracle Outlook Email Integration On Demand, tem de enviar imagens como um anexo numa mensagem de correio eletrónico. Se incorporar uma imagem numa mensagem de correio eletrónico com esta integração, a imagem é excluída da mensagem de correio eletrónico.

- 4 Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - No Microsoft Outlook, clique em Enviar e Adicionar ao CRM On Demand.
 - No Lotus Notes, clique em Enviar e Adicionar ao Oracle.

Quando clica em Gravar, o correio eletrónico é enviado para os destinatários selecionados e o correio eletrónico é gravado de acordo com as informações na janela Criar uma tarefa.

Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office

O Oracle CRM On Demand Integration for Office é composto pelos seguintes ficheiros de modelos transferíveis:

- Impressão em série para Word
- Relatórios e análises para Excel
- Assistente de Segmentação

Estes ficheiros de modelos inserem barras de ferramentas especiais no Microsoft Word e Microsoft Excel. Se utilizar estas barras de ferramentas, pode manipular os dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Word ou Excel para criar mailing direto, mailing em massa ou relatórios offline atualizáveis e listas de contactos (designadas segmentos) para utilizar em campanhas de marketing.

As secções seguintes descrevem como utilizar os modelos do Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- Utilizar a impressão em série para Word (consultar [Utilizar o Mail Merge for Word](#) na página 834). Descreve a barra de ferramentas On Demand Integration no Microsoft Word, fornece informações sobre a abertura correta de modelos do Mail Merge for Word e explica como criar um mailing direto ou mailing em massa no Microsoft Word utilizando dados do Oracle CRM On Demand.
- Utilizar os relatórios e análises para Excel (consultar [Utilizar relatórios e análises para Excel](#) na página 837). Descreve a barra de ferramentas On Demand Integration no Microsoft Excel, fornece antecedentes sobre como criar relatórios utilizando o modelo Relatórios e análises para Excel e descreve como executar relatórios existentes e criar novos relatórios utilizando o modelo Relatórios e análises para Excel.
- [Utilizar o Segmentation Wizard \(na página 841\)](#). Descreve a barra de ferramentas Target Builder (Criador de objetivos) no Microsoft Excel, fornece antecedentes sobre tipos de segmento e descreve como criar, enviar e exportar segmentos.

NOTA: Para utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office, o administrador tem de ativar os serviços Internet no Oracle CRM On Demand.

NOTA: As redes que utilizam proxies autenticados não são suportadas.

Utilizar o Mail Merge for Word

Ao utilizar o Mail Merge for Word, pode transferir os dados do Oracle CRM On Demand para Microsoft Word para criar um mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco. Antes de o fazer, deve configurar os modelos do Mail Merge for Word.

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- [Transferir o modelo Mail Merge for Word \(na página 835\)](#)
- [Criar Modelos do Mail Merge for Word \(na página 835\)](#)
- [Criar mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco com a Impressão em série para Word \(na página 836\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word \(na página 834\)](#)

Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word

O Mail Merge for Word contém a barra de ferramentas On Demand Integration, que é utilizada para criar impressões em série com dados do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se estiver a utilizar o Microsoft Office 2007, a barra de ferramentas On Demand Integration está disponível no separador Suplementos. Clique no separador Suplementos para apresentar todas as opções de Integração da barra de ferramentas On Demand Integration.

A tabela seguinte descreve as opções disponíveis na barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
1. Obter dados do On Demand	Permite iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e transferir dados para o Microsoft Word. As opções são: Contactos, Pistas, Contas, Oportunidades, Pedidos de assistência e Utilizar lista gravada. A escolha da opção Utilizar lista gravada permite selecionar uma origem de dados existente armazenada como uma lista no seu computador.
2. Refinar destinatários	Permite escolher os destinatários dos dados transferidos com os quais pretende estabelecer a correspondência.
3. Refinar mensagem	Contém as seguintes opções: ■ Texto automático. Permite inserir campos predeterminados na mensagem. Por exemplo, pode inserir uma linha de fecho em cada mensagem utilizando a opção Texto automático. ■ Inserir campo Oracle. Permite inserir campos do registo do Oracle CRM On Demand na mensagem. Por exemplo, pode optar por inserir Nome_completo no espaço da saudação de cada mensagem.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
4. Pré-visualizar	Permite pré-visualizar cada mensagem. Pode utilizar as setas para deslocar-se em cada uma.
5. Imprimir ou enviar mensagem	Permite agregar os dados no modelo e imprimir, agregar num documento do Word em separado ou agregar em mensagens de correio eletrónico endereçadas individualmente e enviá-las.
6. Registrar uma atividade do On Demand	Permite criar uma atividade no Oracle CRM On Demand como um registo da correspondência. Esta única atividade é associada a cada um dos destinatários das mensagens. O texto do modelo enviado é inserido automaticamente na descrição desta atividade.

Transferir o modelo Mail Merge for Word

O modelo Mail Merge for Word adiciona a barra de ferramentas da Integração do On Demand ao Microsoft Word. O seguinte procedimento descreve como transferir o modelo.

Para transferir o modelo Mail Merge for Word

- 1 Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand e inicie sessão em My Oracle Support.
Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efetuar o registo. Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador.
- 2 Na página My Oracle Support Knowledge, clique na ligação Transferências e, em seguida, clique na ligação para transferir o modelo Oracle Mail Merge for Word.
- 3 Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o modelo.

Criar modelos do Mail Merge for Word

A barra de ferramentas Mail Merge for Word (a barra de ferramentas On Demand Integration) está associada a cada ficheiro modelo. O procedimento seguinte descreve como criar um modelo do Mail Merge for Word, utilizando a barra de ferramentas On Demand Integration. A utilização da barra de ferramentas para criar modelos do Mail Merge for Word permite certificar-se de que os dados do Oracle CRM On Demand irão suportar a personalização que está a incorporar no modelo.

Acerca de como abrir os modelos do Mail Merge for Word

Para certificar-se de que a Impressão em série para Word está associada a qualquer modelo que crie ou modifique, tem de abrir sempre os ficheiros de modelos originais. Para certificar-se de que abriu o ficheiro modelo original, verifique a barra de título. O título do documento tem de ter uma extensão de nome de ficheiro .dot.

NOTA: Não faça duplo clique no ficheiro para abri-lo, porque este procedimento abre um novo documento do Word baseado no ficheiro modelo. Se gravar alterações enquanto estiver neste modo, estará a gravar um documento do Word normal que não tem a barra de ferramentas On Demand Integration associada.

Para criar ou modificar modelos do Mail Merge for Word

- 1 Clique com o botão direito do rato no modelo do Mail Merge for Word que transferiu e guardou localmente e selecione Abrir.

O ficheiro abre em Microsoft Word.

- 2 Crie uma correspondência típica utilizando a barra de ferramentas On Demand Integration e a funcionalidade do Word.

É possível refinar os destinatários, inserir campos Oracle CRM On Demand, pré-visualizar e assim sucessivamente. Para obter detalhes específicos sobre como criar uma correspondência utilizando a barra de ferramentas, consulte [Criar mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco com a Impressão em série para Word \(na página 836\)](#).

- 3 Antes de guardar o modelo, desligue a origem de dados do modelo da seguinte forma:

- a Clique no botão Configuração do documento principal na barra de ferramentas Impressão em série do Microsoft Word.
- b Na caixa de diálogo Tipo de documento principal, selecione o botão de rádio do documento normal do Word.

NOTA: Se a barra de ferramentas Impressão em série do Microsoft Word não estiver visível, aceda à mesma clicando em Ver Barras de ferramentas e depois Impressão em série na barra de menus do Word. Se estiver a utilizar o Microsoft Office 2007, clique no separador Correio e, em seguida, Iniciar impressão em série.

ATENÇÃO: Se gravar e publicar um modelo antes de desligar a origem de dados, o ficheiro irá tentar estabelecer a ligação a uma origem de dados no computador local quando for utilizado.

- 4 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Se gravar um novo modelo, selecione Ficheiro e, em seguida, Gravar como.
- Se gravar alterações de um modelo existente, selecione Ficheiro e, em seguida, Gravar.

Criar mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco com a Impressão em série para Word

Ao utilizar o Mail Merge for Word, pode transferir dados do Oracle CRM On Demand e agregá-los a um documento do Word. O procedimento seguinte utiliza os Contactos como um exemplo, mas também é possível criar impressões em série utilizando dados do Oracle CRM On Demand a partir de Pistas, Contas, Oportunidades e Pedidos de assistência ou utilizando uma lista de destinatários que tenha gravado localmente.

NOTA: O número máximo de registos que pode transferir é de 4000.

Para criar um mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco através do Mail Merge for Word

- 1 Abra o ficheiro modelo do Word que pretende utilizar para mailing direto.
- 2 Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Obter dados do On Demand e, em seguida, Contactos.
- 3 Na caixa de diálogo Oracle On Demand - Iniciar sessão, preencha os campos adequados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4 Na caixa de diálogo Definir lista, proceda da seguinte forma:
 - a No separador Filtros, defina os critérios para os dados que pretende transferir para o Word. Para mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).
 - b No separador Filtros, selecione os campos de informação específicos que pretende transferir. Só é possível selecionar um número máximo de 40 campos.

O sistema irá verificar o modelo atual e selecionar automaticamente cada um dos campos necessários. É possível selecionar campos adicionais para inserir no modelo para personalizar posteriormente a comunicação.

NOTA: Deve também selecionar campos adicionais de informação que podem ser necessários para enviar a comunicação. Por exemplo, se vai enviar mensagens de correio eletrónico em bloco, tem de incluir o endereço de correio eletrónico no ficheiro do destinatário.

- c Clique em OK.
 - 5 Na caixa de diálogo Gravar lista?, proceda de uma das seguintes formas:
 - a Para gravar a lista localmente para utilização posterior, clique em Sim. Na caixa de diálogo Gravar como, preencha os campos adequados e, em seguida, clique em Gravar.
 - b Se estiver a planear utilizar a lista apenas uma vez, clique em Não e, em seguida, clique em OK. Se selecionar esta opção grava automaticamente a lista de destinatários como um ficheiro temporário que vai ser eliminado depois da utilização.
 - 6 Na caixa de diálogo Destinatários da impressão em série, pode proceder da seguinte forma:
 - Limpe as caixas de seleção para remover destinatários desta correspondência.
 - Selecione as caixas de seleção para incluir destinatários nesta correspondência.
 Quando terminar de editar os destinatários, clique em OK.
- NOTA:** Pode reabrir a caixa de diálogo Destinatários da impressão em série clicando em Refinar destinatários na barra de ferramentas On Demand Integration.
- 7 Clique em Refinar mensagem para inserir campos Oracle CRM On Demand ou texto automático no documento do Word. Para mais informações acerca do botão Refinar mensagem, consulte [Utilizar o Mail Merge for Word \(na página 834\)](#).
 - 8 Clique em Pré-visualizar e utilize as setas para percorrer cada mensagem para visualizar como vão aparecer quando impressas ou enviadas por correio eletrónico.
Para mais informações acerca do botão Pré-visualizar, consulte [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word \(na página 834\)](#).
 - 9 Clique em Imprimir ou Enviar mensagem e, em seguida, proceda de uma das seguintes formas:
 - a Para enviar para outro documento do Word, selecione Agregar para documento.
 - b Para imprimir, selecione Agregar para impressora.
 - c Para distribuir como mensagens de correio eletrónico em bloco, selecione Enviar como mensagem de correio eletrónico.
 - d Para distribuir como faxes em bloco, selecione Enviar como fax.

NOTA: Para distribuir correspondência como faxes em bloco, o utilizador tem de configurar o Microsoft Office. Para mais informações, pesquise por "fax" nos ficheiros de ajuda do Microsoft Office.
 - 10 (Opcional) Clique em Registrar uma atividade do On Demand para criar uma única atividade do Oracle CRM On Demand que será associada a todos os contactos selecionados para a impressão em série. O campo Descrição da atividade é preenchido automaticamente com o texto do modelo. Na caixa de diálogo Tarefas, preencha os campos adequados e, em seguida, clique em Gravar.

Utilizar relatórios e análises para Excel

Ao utilizar os Relatórios e análises para Excel, pode transferir dados do Oracle CRM On Demand para o Microsoft Excel e trabalhar com estes para criar relatórios. Esta secção inclui os seguintes tópicos:

- [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel \(consultar Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel na página 838\)](#)
- [Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel \(na página 838\)](#)
- [Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel \(na página 838\)](#)
- [Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel \(na página 839\)](#)

Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel

Relatórios e análises para Excel contém a barra de ferramentas On Demand Integration, a qual pode utilizar para criar relatórios utilizando os dados do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se estiver a utilizar o Office 2007, a barra de ferramentas On Demand Integration está disponível no separador Suplementos. Clique no separador Suplementos para apresentar todas as opções de Integração da barra de ferramentas On Demand Integration.

A seguinte tabela descreve a barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
Configurar o relatório On Demand	Permite iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e transferir dados para o Excel.
Atualizar o relatório On Demand	Atualiza os dados que está a visualizar no Excel com os dados mais recentes e disponíveis a partir do Oracle CRM On Demand.

Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel

Se utilizar Relatórios e análises para Excel, pode transferir os dados do Oracle CRM On Demand e manipulá-los no Microsoft Excel. Quando clicar em Configurar relatório On Demand na barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel, é apresentada a caixa de diálogo Configurar relatórios. Se utilizar a caixa de diálogo Configurar relatórios, pode editar relatórios existentes, criar novos relatórios ou remover relatórios existentes. A tabela que se segue descreve as opções disponíveis na caixa de diálogo Configurar relatórios.

Botão	Comentários
Editar relatório	Clique para modificar as definições do filtro e os campos incluídos no relatório selecionado.
Novo relatório	Clique para criar um relatório personalizado para o tipo de registo selecionado. Pode definir os critérios de filtro relativamente a cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registo. Para obter informações sobre como definir critérios de filtro em listas, consulte Trabalhar com listas (na página 129) .
Remover relatório	Clique para remover um relatório do livro do Excel.
Executar relatório	Clique para executar o relatório selecionado atualmente. Após a execução, o relatório é adicionado ao livro como uma nova folha de cálculo.
Sair	Clique para sair da caixa de diálogo Configurar relatórios.

Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel

O modelo Relatórios e análises para Excel adiciona a barra de ferramentas da Integração do Oracle CRM On Demand ao Microsoft Excel. O seguinte procedimento descreve como transferir o modelo.

Para transferir o modelo Relatórios e análises para Excel

- 1 Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique no separador Suporte.
- 3 Clique em Início de sessão do My Oracle Support.
- 4 Clique em Iniciar sessão e, em seguida, introduza as credenciais de início de sessão.
- 5 No campo Pesquisar base de conhecimentos, introduza 1800044.1 e inicie a pesquisa.
- 6 Clique na ligação para o modelo Relatórios e análises do Oracle para Excel.
- 7 Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o modelo (ficheiro ZIP).
- 8 Descomprima o ficheiro ZIP para um diretório local.

Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel

Esta secção contém os seguintes tópicos:

- Executar relatórios existentes
- Criar novos relatórios

Executar relatórios existentes

O procedimento seguinte descreve como executar um relatórios existente utilizando Relatórios e análises para Excel. Inclui também um passo opcional que descreve como editar um relatório existente. Depois de executar o relatório, pode trabalhar com os dados no seu livro de trabalho. Pode criar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos, gráficos e calcular campos a partir de informações incluídas nas suas folhas de relatórios.

NOTA: Quando adicionar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos e gráficos, deve criá-los em novas folhas de cálculo, caso contrário, quando atualizar os relatórios este poderão ser substituídos.

Para executar relatórios existentes

- 1 Abra o ficheiro de modelo do Excel.
- 2 Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Configurar relatório On Demand.
- 3 Na caixa de diálogo de início em sessão no CRM On Demand, preencha os campos apropriados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, na lista pendente Seleccionar tipo de registo, selecione o tipo de registo que deseja para o seu relatório. As opções são:
 - Conta
 - Contacto
 - Oportunidade
 - Pista
 - Pedido de assistência
 - Solução
 - Agregado familiar
 - Objeto personalizado 1
 - Objeto personalizado 2
 - Destinatários da campanha
 - Contas do objeto personalizado 1
 - Oportunidades do objeto personalizado 1
 - Contas do objeto personalizado 2
 - Oportunidades do objeto personalizado 2

Os relatórios disponíveis para o tipo de registo selecionado aparecem na lista Relatórios disponíveis. Pode editar um relatório existente, remover um relatório existente ou criar novos relatórios. Para mais informações sobre a caixa de diálogo Configurar relatórios, consulte [Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel \(na página 838\)](#). Para mais informações sobre a criação de novos relatórios, consulte Criar novos relatórios neste tópico.

- 5 Selecione um relatório existente a partir da lista Relatórios disponíveis.
- 6 (Opcional) Clique em Editar relatório para modificar as definições do filtro e os campos incluídos no relatório selecionado atualmente.
 - a Na caixa de diálogo Definir relatório, no separador Filtros, defina os critérios para os dados que pretende transferir.
Para mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).
 - b No separador Campos, selecione os campos específicos de informações a transferir e, em seguida, clique em OK.
- 7 Clique em Executar relatório.
Os dados solicitados são inseridos no livro do Excel como uma nova folha com o nome do relatório.
- 8 Clique em Sair na caixa de diálogo Configurar relatórios para começar a editar os dados no Excel.
- 9 Clique em Atualizar relatório On Demand para atualizar os dados que está a editar no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Quando clica em Atualizar relatório On Demand, cada folha de relatório do livro é substituída pelas informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.

Criar novos relatórios

O procedimento seguinte descreve como criar e executar um novo relatório utilizando Relatórios e análises para Excel.

Para criar novos relatórios

- 1 Abra o ficheiro de modelo do Excel que pretende utilizar para criar o seu relatório.
- 2 Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Configurar relatório On Demand.
- 3 Na caixa de diálogo de início em sessão no CRM On Demand, preencha os campos apropriados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, na lista pendente Selecionar tipo de registo, selecione o tipo de registo que deseja para o seu relatório. As opções são : Conta, Contacto, Pista, Oportunidade, Pedido de assistência ou Solução.
Os relatórios disponíveis para o tipo de registo selecionado aparecem na lista Relatórios disponíveis.
- 5 Clique em Novo relatório para criar a sua própria consulta.
NOTA: Criar um novo relatório permite criar um relatório personalizado para um tipo de registo selecionado. Pode definir os critérios de filtro relativamente a cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registo.
- 6 Na caixa de diálogo Definir relatório, efetue o seguinte procedimento:
 - a No separador Filtros, defina os critérios para os dados que deseja transferir.
Para mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).
 - b No separador Campos, selecione os campos específicos de informações a transferir e, em seguida, clique em OK.

NOTA: Pode selecionar até 100 campos para incluir num relatório.

- 7 Na caixa de diálogo Gravar relatórios, introduza um nome para este relatório no campo Nome do relatório para utilização futura e, em seguida, clique em, Gravar.
- 8 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o relatório que acabou de criar e clique em Executar relatório.
O relatório que criou aparece como uma folha no Excel com o nome que indicou.
- 9 Depois de adicionar todos os relatórios de que necessita, clique em Sair para fechar a caixa de diálogo Configurar relatórios e começar a trabalhar com os dados na sua folha.
- 10 Clique em Atualizar relatório On Demand para atualizar os dados que está a editar no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.
Clicar em Atualizar relatório On Demand atualiza todas as folhas de relatórios do livro.

Utilizar o Segmentation Wizard

Se utilizar o Segmentation Wizard, pode definir os segmentos de contactos com base em vários tipos de registo. Um segmento é uma lista de contactos do Oracle CRM On Demand. Esta secção inclui os seguintes tópicos:

- [Acerca da barra de ferramentas Target Builder \(Construtor alvo\) no Segmentation Wizard \(na página 841\)](#)
- [Acerca do Segmentation Wizard \(na página 841\)](#)
- [Transferir o Segmentation Wizard \(na página 842\)](#)
- [Criar segmentos \(na página 843\)](#)
- Enviar segmentos (consultar [Carregar Segmentos](#) na página 844)
- [Exportar segmentos \(na página 845\)](#)

Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard

O Segmentation Wizard contém a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), a qual é utilizada para criar segmentos de contactos através dos dados do Oracle CRM On Demand.

A tabela seguinte descreve a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
Gerir Segmentos	Permite criar e atualizar segmentos utilizando dados do Oracle CRM On Demand, e exportar segmentos como ficheiros CSV.
Atualizar Segmento	Atualiza os dados que está a visualizar no Microsoft Excel com os dados mais recentes e disponíveis a partir do Oracle CRM On Demand.
Carregar Segmentos	Envia a lista de segmentos do Segmentation Wizard para o Oracle CRM On Demand.

Acerca do Segmentation Wizard

Pode utilizar o Segmentation Wizard para gerar segmentos de contactos (ou seja, listas de contactos) com base numa combinação dos campos conta, contacto, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand. Os segmentos resultantes são listas de clientes multidimensionais para campanhas alvo.

Pode criar os seguintes tipos de segmento:

- **Segmento dinâmico.** Os segmentos dinâmicos podem ser atualizados sempre que seja necessário. Quando atualizar um segmento dinâmico, os filtros gravados com o segmento serão aplicados novamente aos registos no Oracle CRM On Demand e o segmento é atualizado para incluir novos registos. O novo segmento substitui o segmento anterior.
- **Segmento estático.** Os segmentos estáticos são preservados como um instantâneo. Com um segmento estático também pode selecionar manualmente os contactos que serão incluídos na lista. Não é possível atualizar um segmento estático.
- **Segmento externo.** Os segmentos externos são baseados em dados de uma origem ou sistema externo. O Segmentation Wizard procura registos do Oracle CRM On Demand que correspondam à lista externa de dados e devolve os contactos ligados.

Além disso, o Segmentation Wizard permite:

- Enviar segmentos como destinatários da campanha para o Oracle CRM On Demand
- Exportar segmentos como ficheiros CSV

Cenário para utilizar o Segmentation Wizard

A equipa de marketing está a planear a organização de um evento de marketing na Alemanha para executivos no setor automóvel. O evento irá permitir que os executivos da sua empresa ajudem a concluir grandes oportunidades ativas antes do final do trimestre.

Para gerar um segmento que suporte esta necessidade de negócio, aplique estes filtros:

- O Contacto por função está definido como Presidente.
- A Localização da conta está definida como Alemanha.
- A Indústria da conta está definida como Automóvel.
- A Fase de vendas da oportunidade está definida como Oportunidade de negociação.
- O valor de Receitas é maior que €1.000.000.

O segmento resultante é uma lista de contactos no Oracle CRM On Demand que cumpre todos os critérios definidos pelo utilizador.

Por exemplo, para que seja incluído na lista, o registo de contacto (para além de ter Presidente como título da função) tem de estar ligado a registos de oportunidade e conta que cumprem os critérios para esses tipos de registo.

Transferir o Segmentation Wizard

O Segmentation Wizard contém a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), a qual é utilizada para criar segmentos de contactos através dos dados do Oracle CRM On Demand. O seguinte procedimento descreve a forma como transferir o Segmentation Wizard (um ficheiro do Excel).

Para transferir o Segmentation Wizard

- 1 Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand e inicie sessão em My Oracle Support.
Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efetuar o registo. Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador antes de iniciar sessão.
- 2 No separador Suporte, clique em Add-On Applications.
- 3 Na página Add-On Applications, clique em Segmentation Wizard.
- 4 Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o ficheiro.
- 5 Grave o ficheiro para um diretório local.

Criar segmentos

Quando criar um segmento, especifique primeiro o tipo de segmento que pretende criar. Em seguida, configure os filtros para definir o segmento, introduza um nome para o segmento e gere o segmento a partir de registos do Oracle CRM On Demand.

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um segmento.

Antes de começar. Certifique-se de que os valores dos filtros introduzidos têm correspondência com os valores dos registos que pretende incluir no segmento. Para mais informações sobre como filtrar listas no Oracle CRM On Demand, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).

NOTA: O Segmentation Wizard não suporta campos de lista de escolha múltipla.

Para criar um segmento

- 1 Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).
- 3 Se for solicitado, selecione as opções que ativam as macros.
- 4 Se for solicitado, inicie sessão utilizando o endereço de correio eletrónico e a palavra-passe do Oracle CRM On Demand.
- 5 Na janela Manage Segments (Gerir segmentos), clique em Novo.
- 6 Na janela New Segment (Novo segmento), selecione o tipo de segmento:
 - **Dinâmico.** Permite gravar os critérios para o segmento e atualizar o mesmo com as informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.
 - **Estático.** Permite filtrar inicialmente uma lista de contactos e, em seguida, escolher de forma selectiva os contactos que serão incluídos no segmento.
 - **Externo.** Permite utilizar uma lista de dados externa (ficheiro CSV externo) para obter uma lista de contactos do Oracle CRM On Demand. Este tipo de segmento permite basear os segmentos num ficheiro de terceiros que poderá ter sido adquirido ou extraído pelo utilizador a partir de outros sistemas de dados internos.

O Segmentation Wizard gera o segmento através da correspondência dos registos no Oracle CRM On Demand com os registos do ficheiro CSV. Pode especificar os campos que pretende utilizar quando efetuar a correspondência dos registos.
- 7 (Apenas para os tipos de segmento Dynamic ou Static) Configure os filtros de modo a que sejam aplicados aos diferentes tipos de registo na janela Definir filtros do segmento.

NOTA: Os valores dos filtros dos campos numéricos devem ser introduzidos sem utilizar separadores de milhares e devem ter um ponto (.) como separador decimal. Por exemplo, introduza 1000.50 para mil dólares e cinquenta cêntimos num campo de moeda dos EUA.

 - a Clique no separador que corresponde ao tipo de registo do primeiro filtro.
Quando definir filtros em qualquer tipo de registo, os contactos que estão ligados aos registos que cumprem esses critérios são incluídos no segmento.
 - b Selecione Campo, Condição e Valor do filtro para definir o primeiro filtro.
 - c Repita o Passo a e o Passo b até definir todos os filtros para este segmento.
 - d Clique em Gravar Segmento.
- 8 (Apenas para os tipos de segmento external) Configure o segmento da seguinte forma:
 - a Na janela External List (Lista externa), especifique o tipo de registo que a lista externa contém e se pretende aplicar filtros de contactos adicionais.
 - b Na janela Find External List (Procurar lista externa), selecione o ficheiro CSV.

- c** Na janela External List (Lista externa), selecione os campos que pretende que o Segmentation Wizard utilize para determinar as correspondências entre o ficheiro CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, em seguida, efetue a correspondência entre os campos do ficheiro CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, e clique em Save (Gravar).
- 9** Na janela Save Segment (Gravar segmento), introduza um nome para o segmento e clique em Save (Gravar).

O Segmentation Wizard gera uma lista de registos de contactos que cumpre todos os critérios configurados. A lista é apresentada numa folha de cálculo recentemente criada com a etiqueta utilizada pelo utilizador como nome do segmento.

NOTA: Quando o Segmentation Wizard gera o segmento, devolve apenas os registos aos quais o utilizador tem acesso no Oracle CRM On Demand.
- 10** (Opcional, apenas para os segmentos estáticos) Selecione ou limpe os contactos na janela List Members (Membros da lista) e clique em Save (Gravar).

O seguinte procedimento descreve a forma como atualizar um segmento dinâmico.

NOTA: Quando atualizar um segmento dinâmico, o segmento é substituído e não pode ser restaurado.

Para atualizar um segmento dinâmico

- 1** Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Atualizar segmento.
- 3** Na janela Atualizar segmentos dinâmicos, selecione o segmento.
- 4** Clique em Atualizar.

O seguinte procedimento descreve a forma como atualizar um segmento dinâmico ou estático.

Para atualizar um segmento dinâmico ou estático

- 1** Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).
- 3** Selecione o segmento dinâmico ou estático que pretende atualizar.
- 4** Clique em Editar.
- 5** Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para os Segmentos estáticos, selecione ou limpe os contactos na janela Selecionar membros do segmento.
 - Para os Segmentos dinâmicos, atualize os filtros.
- 6** Clique em Gravar.

O Segmentation Wizard gera o segmento utilizando os critérios recentemente definidos.

Carregar Segmentos

É possível enviar os segmentos criados no Segmentation Wizard para o Oracle CRM On Demand. Quando enviar um segmento, o Oracle CRM On Demand liga os contactos da lista a uma campanha no Oracle CRM On Demand. Os contactos são apresentados na secção Destinatários na página Detalhe da campanha.

O seguinte procedimento descreve a forma como enviar um segmento para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. No Oracle CRM On Demand, crie a campanha que pretende ligar ao segmento.

Para enviar um segmento

- 1 Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Enviar segmentos.
- 3 Na janela Enviar segmentos:
 - a Selecione os segmentos que pretende enviar.
 - b Selecione a campanha para este segmento.
 - c Selecione o estado de entrega para os destinatários que estiver a enviar.
O valor selecionado é apresentado na coluna Estado de entrega na secção Destinatários na página Detalhe da campanha.
 - d Clique em Carregar.

NOTA: É possível enviar um total de 10.000 destinatários para uma única campanha.

Exportar segmentos

É possível exportar um segmento como um ficheiro CSV, o qual poderá distribuir a terceiros. O seguinte procedimento descreve a forma como exportar segmentos.

Para exportar um segmento

- 1 Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).
- 3 Na janela Gerir segmentos, selecione o segmento que pretende exportar e clique em Exportar.
- 4 Desloque os campos que pretende incluir para a área Campos selecionados, organize-os de acordo com a ordem pretendida e, em seguida, clique em Exportar.
- 5 Na janela Gravar como, atribua um nome ao ficheiro e grave-o na localização pretendida.

15 Analytics

Através do separador Analytics, é possível:

- Crie análises históricas e em tempo real.
- Crie painéis que apresentam análises.
- Aceder a um conjunto de análises pré-criadas.

NOTA: Para aceder ao separador Analytics, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics.

Além disso, a funcionalidade do Analytics fornece as seguintes funcionalidades:

- A capacidade de pesquisar análises e painéis.
- Funções avançadas, vistas e tipos de gráfico, bem como condições para as análises.
- Suporte para análises que podem ser apresentadas nos dispositivos móveis e nos browsers a executar o sistema operativo iOS.

NOTA: Os termos Relatório e Análise são equivalentes e são utilizados de forma aleatória nesta documentação.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Trabalhar com a Página Principal do Analytics (consultar [Trabalhar com a Página Principal do Analytics](#) na página 847)
- Utilizar o Catálogo (na página 849)
- Gerir Favoritos (na página 852)
- Criar um Filtro (na página 856)
- Criar uma Condição (na página 857)
- Conceber uma Ação (na página 858)
- Conceber uma Análise (na página 866)
- Dashboards (consultar [Painéis](#) na página 1155)

Trabalhar com a Página Principal do Analytics

A Página Principal do Analytics no ponto de partida para trabalhar com análises e painéis no catálogo.

Clique num tópico para apresentar mais informações sobre a utilização das funcionalidades do Analytics:

- Abrir uma Análise, Pannel, Ação ou Condição (na página 848)
- Utilizar o Catálogo (na página 849)
- Executar Análises (na página 849)
- Rever Dados do Relatório (na página 849)
- Imprimir Análises (na página 850)
- Transferir Análises (na página 850)
- Apagar Análises (na página 851)

- [Mudar o Nome de Análises \(na página 852\)](#)
- [Gerir Favoritos \(na página 852\)](#)
- [Copiar e Deslocar Objetos do Analytics \(na página 854\)](#)
- [Copiar Objetos do Analytics Desde a Fase de Testes Até à Produção \(na página 854\)](#)
- [Criar um Filtro \(na página 856\)](#)
- [Conceber um Filtro \(na página 856\)](#)
- [Criar uma Condição \(na página 857\)](#)
- [Conceber uma Condição \(na página 857\)](#)
- [Conceber uma Ação \(na página 858\)](#)
- [Criar uma Ação \(na página 859\)](#)
- [Configurar Pastas no Analytics \(na página 861\)](#)
- [Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas \(na página 863\)](#)
- [Acerca de Como Agendar a Execução Automática de Análises e Painéis \(na página 865\)](#)
- [Conceber uma Análise \(na página 866\)](#)
- [Iniciar o Analytics \(na página 877\)](#)
- [Tornar Públicas as Análises Customizadas \(na página 1111\)](#)
- [Criar Painéis \(na página 1158\)](#)
- [Editar Painéis \(na página 1159\)](#)
- [Criar Parâmetros de Painel \(na página 1161\)](#)
- [Trabalhar com O Meu Painel \(na página 1161\)](#)
- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1175\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da visibilidade de registos no Analytics \(na página 866\)](#)
- [Acerca do Calendário Fiscal Customizado no Analytics \(na página 876\)](#)
- [Acerca das Limitações no Analytics \(na página 878\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel do Cliente \(na página 1173\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Marketing \(na página 1175\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel da Perspetiva Geral \(na página 1174\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel do Pipeline \(na página 1174\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Vendas \(na página 1174\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel do Serviço \(na página 1175\)](#)

Abrir uma Análise, Painel, Ação ou Condição

O separador Analytics fornece vários métodos para abrir os objetos analíticos existentes (análises, ações, painéis, etc). Estes métodos são:

- Menu **Abrir**. Abra o menu pendente Novo e escolha a partir deste.
- Lista **Recente**. A lista Recente no separador Analytics mostra todos os objetos analíticos acedidos recentemente. Clique na ligação Abrir que se encontra abaixo do objeto.
- Menu **Favoritos**. Abra o menu pendente Favoritos para escolher os objetos analíticos que acrescentou à lista Os Meus Favoritos.
- Menu **Catálogo**. Abra o menu pendente Catálogo para aceder a todos os objetos analíticos.

Utilizar o Catálogo

Pode utilizar a funcionalidade de pesquisa para encontrar objetos no catálogo.

Para pesquisar objetos a partir do separador Página Principal

- 1 No campo Pesquisar no separador Página Principal, clique na seta para baixo e selecione o tipo de objeto pelo qual pretende pesquisar.
- 2 Coloque o seu cursor no campo junto ao campo Pesquisar e introduza parte ou todo o nome ou descrição do objeto.
- 3 Clique em Pesquisar para iniciar a pesquisa. A página Catálogo é apresentada com os resultados que correspondem aos seus critérios de pesquisa.

Utilize a funcionalidade da página Catálogo para fornecer os critérios de pesquisa. Este método de pesquisa é útil quando souber o nome, a localização ou o tipo de objeto.

Para pesquisar objetos a partir do Catálogo

- 1 Clique em Catálogo.
- 2 Na página Catálogo, clique em Pesquisar.
- 3 No painel Pesquisar, especifique os critérios de pesquisa. Tenha em consideração as seguintes opções:
 - **Pesquisar:** Todos os objetos e pastas cujos nomes contêm os caracteres que introduz são apresentados.
 - **Localização:** Selecione as pastas a pesquisar. Os administradores e utilizadores com permissões administrativas podem pesquisar a pasta raiz do catálogo.
 - **Tipo:** Selecione o tipo de objeto pelo qual está a pesquisar (por exemplo, Condição ou Filtro).
- 4 Clique em Pesquisar.

As pastas ou objetos que cumprem os critérios de pesquisa são apresentados na área Catálogo.

Executar Análises

Apesar de conseguir visualizar análises em diferentes páginas da aplicação, o separador Analytics fornece um único ponto de acesso a todas as análises.

Para executar uma análise

- 1 No separador Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para uma análise.
- 3 Clique em Abrir numa análise a ser executada.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Imprimir Análises \(na página 850\)](#)
- [Rever Dados do Relatório \(na página 849\)](#)

Rever Dados do Relatório

Os dados do relatório são mostrados em listas, tabelas ou gráficos. Para muitos relatórios, pode selecionar categorias diferentes para reorganizar os mesmos dados a partir de uma perspetiva diferente. Por exemplo, pode

apresentar as contas agrupadas primeiro por região e, em seguida, alterar a seleção para apresentar os mesmos dados agrupados por indústria.

Para listas e tabelas, aparecem valores nulos como campos vazios, exceto para o seguinte:

- Campos de ID, como ID da conta, ID do contacto, entre outros, em que aparecem como número negativos
- Campos do nome to tipo de registo, como Nome da conta, Nome completo do contacto, Nome do objeto personalizado 1, entre outros, em que aparecem como *Não especificado*

Imprimir Análises

SUGESTÃO: A impressão em modo horizontal otimiza o aspeto de uma análise.

Para imprimir a partir do Catálogo

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Catálogo.
- 3 Navegue através das pastas e selecione uma análise.
- 4 Clique no ícone Impressora na barra de ícones e escolha PDF Imprimível ou HTML Imprimível.
A análise imprime num novo separador do browser da Web.

Para imprimir um relatório a partir do Analytics

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Abra uma análise existente utilizando o separador Página Principal, o separador Catálogo ou a lista Favoritos.
- 3 Abra o ícone pendente Imprimir na barra de ícones e escolha PDF Imprimível ou HTML Imprimível.
A análise imprime num novo separador do browser da Web.
- 4 Feche a janela do relatório.

Transferir Análises

Pode descarregar uma análise, se a sua função puder aceder à análise.

Para descarregar uma análise a partir do Catálogo

- 1 No separador Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para a análise.
- 3 Clique com o botão direito do rato (ou abra o menu pendente Mais, dependendo no tipo de vista) na análise, escolha Exportar e, em seguida, escolha um dos seguintes:
 - PDF
 - Excel 2007+
 - Powerpoint 2007+
 - Arquivo da Web (.mht)
 - Dados (requer outra seleção a partir do seguinte):
 - Formato CSV
 - Formato delimitado por tabulações
 - Formato XML

- 4 Siga as instruções no ecrã para descarregar a análise.

Para descarregar uma análise aberta

- 1 Navegue para uma análise e clique em Abrir.
- 2 Na parte inferior do ecrã, clique em Exportar e, em seguida, escolha um dos seguintes:
 - PDF
 - Excel 2007+
 - Powerpoint 2007+
 - Arquivo da Web (.mht)
 - Dados (requer outra seleção a partir do seguinte:)
 - Formato CSV
 - Formato delimitado por tabulações
 - Formato XML

Importar o relatório transferido

No Excel, escolha Ficheiro, em seguida, Abrir para importar o relatório transferido. Se os dados forem apresentados numa única coluna, selecione essa coluna e escolha Dados, em seguida, Texto para Colunas. Em algumas versões do Excel, também pode fazer duplo clique no ícone do ficheiro transferido no Explorador do Windows para importar o relatório transferido.

Os relatórios do Analytics descarregados em modo CSV não delimitam automaticamente os dados ao abrir em Microsoft Excel. Depois de transferir um relatório em modo CSV, utilize o assistente Converter texto em colunas do Microsoft Excel com a opção delimitador por vírgulas. Para obter mais informações sobre a compatibilidade das diferentes versões Microsoft Excel, contacte a equipa de assistência de TI interna.

Delimitar um ficheiro CSV em Microsoft Excel

Execute o seguinte procedimento para delimitar um ficheiro CSV em Microsoft Excel (Windows 2003 ou 2007).

Para delimitar um ficheiro CSV em Microsoft Excel

- 1 Prima CTRL-A para selecionar todos os dados.
- 2 No separador Dados, clique em Texto em colunas.
É apresentado o Assistente Converter texto em colunas.
- 3 Selecione Delimitado, clique em Seguinte.
- 4 Selecione Vírgula e anule a seleção de todas as outras caixas de verificação; em seguida, clique em Seguinte.
- 5 Selecione Geral e, em seguida, clique em Concluir.

Apagar Análises

Só pode apagar relatórios customizados partilhados se tiver o privilégio Gerir Relatórios Customizados. Só pode apagar relatórios customizados pessoais se tiver o privilégio Gerir Relatórios Pessoais.

Para eliminar os relatórios criados

- 1 No separador Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para a análise.

- 3 Para que a análise seja apagada, clique com o botão direito do rato ou abra o respetivo menu pendente Mais (dependendo do tipo de vista) e escolha Apagar.
- 4 No parâmetro, clique em OK para confirmar que pretende apagar a análise.

Mudar o Nome de Análises

Só pode mudar o nome de relatórios customizados partilhados se tiver o privilégio Gerir Relatórios Customizados. Só pode mudar o nome de relatórios customizados pessoais se tiver o privilégio Gerir Relatórios Pessoais.

Para mudar o nome das análises que criou

- 1 No separador Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para a análise.
- 3 Para que o nome da análise seja mudado, clique com o botão direito do rato ou abra o respetivo menu pendente Mais (dependendo do tipo de vista) e escolha Renomear.
- 4 No parâmetro, introduza um novo nome para a análise.
- 5 Para manter as referências (tais como painéis) ao nome da análise original, selecione Manter referências ao nome antigo deste item.
- 6 Clique em OK.

Gerir Favoritos

Utilize a funcionalidade Favoritos para marcar os objetos do catálogo que visualiza regularmente ou que pretende visualizar novamente noutra altura. Após sinalizar os objetos como favoritos, pode utilizar a caixa de diálogo Gerir Favoritos para organizar os seus favoritos criando categorias e reorganizando os seus favoritos pela ordem que considera mais intuitiva. Pode aceder à lista dos objetos que marcou como favoritos e quaisquer categorias que criou clicando em Favoritos.

Existem várias formas de acrescentar um objeto à sua lista Favoritos. Pode marcar como favoritos os objetos do catálogo que visualiza regularmente ou que pretende visualizar novamente. Por exemplo, pode visualizar regularmente a análise de Clientes Fiéis no catálogo. Sinalize a análise como um favorito. Após acrescentar um objeto à sua lista Favoritos, o ícone do objeto é atualizado para incluir uma estrela dourada.

Para acrescentar um objeto à sua lista Favoritos utilizando a página Catálogo:

- 1 Vá para a página Catálogo e navegue para o objeto que pretende acrescentar à sua lista Favoritos.
- 2 Clique com o botão direito do rato no objeto e escolha Acrescentar a Favoritos. O objeto é acrescentado à sua lista Favoritos e um ícone de estrela é acrescentado ao ícone do objeto.

Para acrescentar um objeto à sua lista Favoritos enquanto visualiza ou edita o objeto:

- 1 Abra ou edite o objeto.
- 2 Coloque o cursor sobre Favoritos e clique em Acrescentar a Favoritos. O objeto é acrescentado à sua lista Favoritos.

Aceder aos Objetos Favoritos

Após identificar os objetos como favoritos, pode utilizar o menu Favoritos para apresentar a sua lista de favoritos, navegar e selecionar um objeto favorito.

Para aceder a objetos favoritos

- 1 Coloque o cursor sobre o menu Favoritos. A lista dos objetos que marcou como favoritos é apresentada.
- 2 Percorra a lista de objetos e categorias e clique num objeto para o selecionar.

Organizar Favoritos

Utilize estas tarefas para organizar os itens na sua lista Favoritos.

Para criar uma categoria Favoritos:

- 1 No separador Analytics, clique em Favoritos e, em seguida, escolha Gerir Favoritos. A caixa de diálogo Gerir Favoritos é apresentada.
- 2 Na Árvore de Categorias ou na área Seleção de Categoria, navegue e selecione a localização onde pretende acrescentar uma nova categoria.
- 3 Na barra de ferramentas, clique em Nova Categoria. A caixa de diálogo Nova Categoria é apresentada.
- 4 Introduza um nome exclusivo para a categoria e clique em OK. A nova categoria é apresentada.

Para reorganizar os seus objetos favoritos:

- 1 No separador Analytics, clique em Favoritos e, em seguida, escolha Gerir Favoritos. A caixa de diálogo Gerir Favoritos é apresentada.
- 2 Na Árvore de Categorias ou na área Seleção de Categoria, navegue para a localização das categorias ou objetos que pretende reorganizar. Pode executar as seguintes ações para reorganizar os seus favoritos.
 - Selecione um objeto ou categoria e clique nos botões de deslocação para deslocar o objeto para cima ou para baixo na sua lista Favoritos.
 - Arraste e largue os objetos nas categorias. Arraste e largue as categorias noutras categorias para as encadear.
 - Copie os objetos ou categorias de uma localização e cole-os noutra localização.
 - Mude o nome das categorias.
 - Ordene as categorias ou objetos selecionados no âmbito de uma categoria por ordem alfabética crescente ou decrescente.
- 3 Clique em OK. Os seus objetos e categorias reorganizados são gravados e apresentados na sua lista Favoritos.

Retirar Objetos de Favoritos

Pode retirar itens da sua lista Favoritos. Pode retirar da sua lista Favoritos objetos que já não necessita de aceder regularmente. Por exemplo, pode retirar da sua lista Favoritos a análise de Clientes Fiéis do ano anterior que já não necessita de aceder regularmente. Após retirar um objeto da sua lista Favoritos, o ícone do objeto muda de um ícone com uma estrela dourada para o ícone padrão do objeto.

Para retirar um objeto da sua lista Favoritos utilizando a página Catálogo:

- 1 Vá para a página Catálogo e navegue para o objeto que pretende retirar da sua lista Favoritos.
- 2 Clique com o botão direito do rato no objeto e, em seguida, escolha Retirar de Favoritos. O objeto é retirado da sua lista Favoritos.

Para retirar um objeto da sua lista Favoritos enquanto visualiza ou edita o objeto:

- 1 Abra ou edite o objeto no respetivo visualizador ou editor designado.
- 2 Coloque o cursor sobre o menu Favoritos. A lista dos objetos que marcou como favoritos é apresentada.
- 3 Clique em Retirar de Favoritos. O objeto é retirado da sua lista Favoritos.

Para retirar um objeto da sua lista Favoritos utilizando a caixa de diálogo Gerir Favoritos:

- 1 Coloque o cursor sobre o menu Favoritos. A lista dos objetos que marcou como favoritos é apresentada.
- 2 Clique em Gerir Favoritos. A caixa de diálogo Gerir Favoritos é apresentada.
- 3 Navegue e selecione o objeto que pretende retirar.
- 4 Clique em Apagar.
- 5 Clique em OK. O objeto é retirado da lista.

Copiar e Deslocar Objetos do Analytics

Pode copiar e deslocar objetos do Analytics de uma pasta para outra de duas maneiras:

- Através da edição do objeto e, em seguida, utilizando Gravar Como para gravar o objeto noutra pasta.

NOTA: Utilize este método quando pretender copiar um objeto a partir de As Minhas Pastas para uma pasta partilhada.

- Utilizando a funcionalidade Copiar/Colar na página Catálogo no Analytics.

O seguinte procedimento descreve a forma como copiar objetos do Analytics.

Para copiar um objeto para uma pasta diferente

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Catálogo.
- 3 Na página Catálogo, navegue para o objeto a ser copiado.
- 4 Copie o objeto clicando no ícone de cópia na barra de ícones da página Catálogo ou acedendo ao menu Mais do objeto (clicando com o botão direito do rato no objeto ou abrindo o menu pendente Mais, dependendo do tipo de vista na lista do Catálogo selecionada) e escolhendo Copiar.
- 5 Navegue para a pasta de destino.
- 6 Clique no ícone Colar na barra de ícones da página Catálogo.

O procedimento seguinte descreve como deslocar um objeto de uma pasta para outra.

Para deslocar um objeto para uma pasta diferente

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Catálogo.
- 3 No painel Pastas, apresente as pastas como uma vista de árvore. Se necessário, clique no ícone da vista de árvore na parte superior do painel Pastas.
- 4 Navegue para as pastas até o objeto a ser deslocado aparecer no painel lateral direito.
- 5 Arraste o objeto para a pasta de destino.

O nome do objeto já não aparece no painel lateral direito e aparece agora na pasta de destino.

Copiar Objetos do Analytics Desde a Fase de Testes Até à Produção

Pode copiar objetos do Analytics (todos os tipos de objetos com exceção das condições) e pastas com objetos do Analytics desde o seu ambiente de testes até ao seu ambiente de produção. Não se esqueça de que esta funcionalidade não copia objetos do Analytics de uma versão do Oracle CRM On Demand para outra, tanto o

ambiente de testes como o ambiente de produção devem estar a utilizar a mesma versão do Oracle CRM On Demand.

O método de cópia consiste em arquivar o objeto ou a pasta do Analytics no ambiente de testes e, em seguida, desarquivar no ambiente de produção. Os seguintes procedimentos descrevem a forma como efetuar os passos para arquivar e desarquivar.

Para arquivar um objeto ou uma pasta do Analytics no seu ambiente de testes

- 1 Inicie sessão no seu ambiente de testes.
- 2 Clique no separador Analytics.
- 3 Clique em Catálogo.
- 4 Navegue para o objeto ou a pasta do Analytics para copiar.
- 5 No nome do objeto do Analytics ou da pasta, clique com o botão direito do rato (ou abra o menu Mais, consoante o tipo de vista) e escolha Arquivar.
É aberta a caixa de diálogo Arquivar.
- 6 Clique em OK.
É aberta a caixa de diálogo A Abrir o *nome do relatório*.Catalog.
- 7 Certifique-se de que a opção Gravar Ficheiro está selecionada e clique em OK.
É aberta a caixa de diálogo do browser de ficheiros.
- 8 Navegue para uma pasta no seu computador e clique em Gravar.
Todas as caixas de diálogo fecham-se e o ficheiro de arquivo (.Catalog) é agora gravado no seu computador.
- 9 Termine sessão no seu ambiente de testes.

Para desarquivar um ficheiro de arquivo no seu ambiente de produção

- 1 Inicie sessão no seu ambiente de produção.
- 2 Clique no separador Analytics.
- 3 Clique em Catálogo.
- 4 Navegue para uma pasta de destino para manter o objeto ou a pasta desarquivada.
- 5 Na pasta de destino, clique com o botão direito do rato (ou abra o menu Mais, consoante o tipo de vista) e escolha Desarquivar.
É aberta a caixa de diálogo Desarquivar.
- 6 Clique em Navegar e navegue para o ficheiro de arquivo (.Catalog) que gravou no seu computador no procedimento anterior e, em seguida, clique em Abrir.
- 7 No menu pendente Substituir, escolha uma das seguintes opções:
 - **Tudo.** Cola todos os ficheiros possíveis do arquivo para a pasta de destino.
 - **Anterior.** Cola todos os ficheiros possíveis do arquivo, mas não substitui nenhum ficheiro existente a menos que seja anterior à origem.
 - **Nenhum.** (Predefinição) Cola todos os ficheiros possíveis do arquivo, mas não substitui nenhum ficheiro existente na pasta de destino.
- 8 Clique em OK.
O objeto ou a pasta do Analytics é agora copiada do ambiente de testes para o ambiente de produção.

Nota: O limite para o tamanho do ficheiro é 20 megabytes.

Não se esqueça de que, se desarquivar um objeto que refira objetos customizados ou campos customizados criados na fase de testes e que não forem recriados na fase de produção, provavelmente o objeto desarquivado não funcionará tal como o faz no ambiente de testes. Além disso, se desarquivar objetos que refiram outros

objetos do Analytics que ainda não tenham existido no ambiente de produção, provavelmente esses objetos não funcionarão como esperado.

Os objetos ou pastas desarquivadas irão herdar as regras de visibilidade da pasta de destino, se existirem.

Criar um Filtro

Pode criar filtros nomeados que pode reutilizar em várias análises e painéis. Ao criar um filtro nomeado reutilizável, está a fazer com que as análises e os painéis concebidos por si próprio e por outras pessoas sejam mais consistentes e fáceis de criar

Para criar um filtro nomeado

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Abra o menu pendente Novo e escolha Filtro.
- 3 Na caixa de diálogo Seleccionar Área de Atividade, clique numa área de atividade.

Para obter informações sobre a conceção de filtros, consulte [Conceber um Filtro \(na página 856\)](#).

Conceber um Filtro

Pode criar filtros nomeados que pode reutilizar em várias análises e painéis. Ao criar um filtro nomeado reutilizável, está a fazer com que as análises e os painéis concebidos por si próprio e por outras pessoas sejam mais consistentes e fáceis de criar.

Para criar um filtro nomeado:

- 1 A partir da Página Principal Analytics, abra o menu pendente Novo e escolha Filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Seleccionar Área de Atividade, escolha a área de atividade para a qual pretende criar um filtro.
- 3 A partir do painel Áreas de Atividade do editor Filtro, clique duas vezes numa coluna para a qual pretende criar o filtro.
- 4 No campo Operador da caixa de diálogo Novo Filtro, escolha um operador para o filtro. A lista de operadores a partir da qual pode escolher é preenchida com base no tipo de coluna seleccionado.
- 5 No campo Valor, especifique um ou mais valores a utilizar quando aplicar o filtro ou condição. Pode:
 - Escreva os valores, utilizando um ponto e vírgula para separar os valores.
 - Selecione valores a partir da lista ou do calendário.
- 6 Para pesquisar valores específicos, clique em Pesquisar na caixa de lista. A caixa de diálogo Seleccionar Valores é apresentada, onde pode pesquisar e seleccionar valores.
- 7 Clique no botão Acrescentar Mais Opções para acrescentar ao filtro uma expressão de SQL, Variável da Sessão, Variável do Repositório ou Variável da Apresentação. Note que, se estiver a definir o valor do filtro com uma expressão de SQL ou variável, deve deixar o campo Valor em branco.
- 8 Selecione a caixa Proteger Filtro para proteger o valor do filtro de ser substituído pelo valor do parâmetro correspondente ou quando o utilizador navega para outro relatório no âmbito da análise. Quando navega de um relatório para outro relatório no âmbito de uma análise, quaisquer valores do parâmetro que tenha especificado no primeiro relatório podem ser transferidos para o segundo relatório.
- 9 Para converter o filtro em instruções de SQL, selecione a caixa Converter este filtro para SQL. É apresentada a caixa de diálogo Filtro em SQL Avançado.

Nota: Esta é uma conversão unidireccional. Após seleccionar a caixa Converter este filtro em SQL, já não pode visualizar e editar o filtro na caixa de diálogo Editar Filtro.

Após converter o filtro em instruções de SQL, só pode visualizar e editar o item do filtro como instruções de SQL na caixa de diálogo Filtro de SQL Avançado.

- 10 Quando terminar de especificar os critérios do filtro, clique em OK.
- 11 Clique em Gravar.
- 12 Na caixa de diálogo Gravar Como, navegue para uma pasta para gravar o filtro, preencha os campos Nome (512 caracteres no máximo) e (opcional) Descrição e, em seguida, clique em OK.

Criar uma Condição

As condições são objetos que devolvem um único valor Booleano com base na avaliação de uma análise.

Para criar uma condição

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Abra o menu pendente Novo e escolha Condição.
- 3 Na caixa de diálogo Nova Condição, preencha os seguintes campos:
 - a Para Criar condição baseada em, abra o menu pendente e escolha o tipo de objeto Análise no qual irá basear a condição.
 - b Clique em Percorrer e navegue para um objeto específico do tipo que selecionou e, em seguida, clique em OK
 - c Dependendo do tipo de objeto e do item específico que selecionou, poderão existir filtros no âmbito do objeto que são de solicitação (o que significa que enquanto apresenta o objeto pode escolher os valores para alterar o conteúdo da apresentação). Estes parâmetros são interativos de forma a que possa ajustar a saída de dados com base nas suas seleções. No entanto, uma condição não pode efetuar essas seleções interativamente, por isso deve clicar em Editar (ícone de lápis) para cada um desses parâmetros e escolher um operador e valor. Por exemplo, escolha o operador *é menor que* e escolha um valor.
 - d Para *Verdadeiro se Contagem de Linhas*, escolha um operador e um valor.
- 4 (Opcional) Para testar a condição, clique em Testar.

Quando a condição é executada, o Analytics avalia o objeto utilizando os parâmetros (caso existam) e o teste *Verdadeiro se Contagem de Linhas* para determinar um valor de verdadeiro ou falso para a condição. As condições só devolvem um valor de verdadeiro ou falso.

Para mais informações sobre condições, consulte [Conceber uma Condição \(na página 857\)](#).

Conceber uma Condição

As condições são objetos que devolvem um único valor Booleano (verdadeiro ou falso) com base na avaliação de uma análise. Se a análise devolver qualquer linha, a condição é verdadeira. Se a análise não devolver qualquer linha, a condição é falsa.

Por exemplo, uma condição poderá avaliar se os resultados de uma análise devolvem um número de linhas maior que 0:

- Se a análise devolver pelo menos uma linha, a condição avalia como sendo verdadeira.
- Se a análise não devolver qualquer linha, a condição avalia como sendo falsa.

Utilize condições para determinar se:

- As ligações de ações (que executam ações quando são clicadas) são apresentadas nas páginas do painel
- São apresentadas as secções e o respetivo conteúdo nas páginas do painel

Também pode utilizar um tipo diferente de condição para determinar se as ligações de ações estão ativadas nas análises.

Acerca de Condições Nomeadas

Uma condição nomeada é uma condição que o utilizador define e, em seguida, grava por nome no catálogo de apresentação para que possa reutilizá-la nas páginas do painel. Pode criar uma condição nomeada quando criar uma condição a partir do menu Novo selecionando Condição em Análise e Interactive Reporting.

Acerca de Condições Incorporadas

Uma condição incorporada é uma condição que o utilizador define no ponto de utilização e não grava por nome no catálogo. Em vez disso, é gravada como parte da página do painel. Uma condição incorporada é apagada automaticamente quando a página do painel que a contém é apagada. Isto simplifica a gestão do catálogo para as condições que façam sentido.

Pode criar uma condição incorporada quando:

- Acrescentar uma ligação da ação a uma página do painel e especificar que a ligação da ação deve ser apresentada condicionalmente.
- Acrescentar uma secção a uma página do painel e especificar que a secção deve ser apresentada condicionalmente.

Criar Condições Nomeadas

Pode criar condições nomeadas que pode reutilizar nas páginas do painel.

Para criar uma condição nomeada

- 1 No separador Analytics, abra o menu pendente Novo e escolha Condição.
- 2 Na caixa de diálogo Nova Condição, preencha os seguintes campos:
 - a Na caixa Criar condição baseada em, selecione que a condição deve ser baseada numa análise.
 - b Edite quaisquer filtros de solicitação, conforme pretendido.

Nota: Se especificar valores para quaisquer filtros de solicitação, estes valores não podem ser substituídos no ponto de utilização.

- c Especifique os critérios de avaliação da seguinte forma:
 - Na área Condição verdadeira se o número de linhas:
 - Na caixa Operador, selecione o operador a aplicar à contagem de linhas.
 - Na caixa Contagem de Linhas, especifique o número de linhas a serem avaliadas.
- d (Opcional) Clique em Testar para testar a condição.

Nota: Se uma condição for baseada numa análise que seja privada, não a pode gravar na pasta /Pastas Partilhadas.

- 3 Clique em Gravar
- 4 Na caixa de diálogo Gravar Como, navegue para uma pasta para gravar a condição, preencha os campos Nome (512 caracteres no máximo) e (opcional) Descrição e, em seguida, clique em OK.

Conceber uma Ação

As ações permitem que dados e cálculos se tornem interativos. As ações proporcionam funcionalidade para navegar para conteúdo relacionado ou uma página na Web

Pode incluir ações nas análises e páginas do painel. As ações podem ser executadas:

- Explicitamente por utilizadores finais que clicam nas ligações de ações que estão incorporadas no âmbito de:
 - Análises de cabeçalhos de coluna, valores de coluna e valores de nível hierárquico em determinadas vistas, tais como gráficos, e de totais e totais gerais em tabelas e tabelas dinâmicas
 - Páginas do dashboard
- Diretamente a partir da Página Principal ou a partir da página Catálogo

Por exemplo, um diretor de vendas pretende encontrar-se com o gestor de vendas de qualquer região onde as vendas descem abaixo de determinado limiar. Poderá incorporar um objeto de ação no painel do diretor de vendas para permitir aos gestores de vendas agendar uma reunião simplesmente clicando numa ligação.

Acerca de Ligações de Ações e Menus de Ligação da Ação

As ligações de ações e os menus de ligação da ação fornecem interatividade às apresentações de dados. Uma ligação da ação é uma ligação para uma ação que incorporou numa análise ou numa página do painel que, quando é clicada, executa uma ação associada.

Nas análises, são apresentadas várias ligações de ações numa lista. Numa página do painel, pode acrescentar ligações de ações como ligações independentes ou pode agrupar várias ligações de ações conjuntamente nos menus de ligações de ações. Um menu de ligações de ações permite aos utilizadores selecionar, a partir de uma lista de ligações de ações, a ação apropriada a ser executada com base no insight do negócio que foi obtido a partir dos dados.

Adicionalmente, pode mostrar condicionalmente cada ligação da ação, dependendo dos dados. Esta poderosa funcionalidade permite-lhe configurar menus sensíveis a conteúdo que apresentam aos utilizadores os passos seguintes apropriados com base nos dados que são apresentados.

As ligações de ações que acrescenta às análises são apresentadas aos utilizadores nas seguintes vistas:

- Gráficos em funil
- Indicadores
- Gráficos
- Vistas de mapas
- Mosaicos de Desempenho
- Tabelas dinâmicas
- Tabelas
- Treliças
- Mapas em árvore

Nota: As ligações de ações não são incluídas nos formatos exportados, por exemplo, Excel e PDF.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Criar uma Ação \(na página 859\)](#)
- [Definir Opções de Ação \(na página 860\)](#)
- [Selecionar Conteúdo para uma Ação \(na página 861\)](#)

Criar uma Ação

Pode criar ações nomeadas que os designers de conteúdo podem acrescentar às análises e páginas do painel.

Para criar uma ação nomeada

- 1 No separador Analytics, abra o menu pendente Novo e escolha Ação em Informações Reativas.
- 2 No parâmetro Navegar escolha:
 - Navegar para o Conteúdo do BI (Criar uma Ação para navegar para uma Análise ou Página do Painel)
 - Navegar para uma Página na Web (Criar uma Ação para navegar para um URL)

- 3 Na janela sobreposta Nova Ação, clique em Gravar Ação.
- 4 Na caixa de diálogo Gravar Ação, selecione uma pasta, preencha os campos Nome (512 caracteres no máximo) e Descrição e clique em OK.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Conceber uma Ação \(na página 858\)](#)
- [Definir Opções de Ação \(na página 860\)](#)
- [Selecionar Conteúdo para uma Ação \(na página 861\)](#)

Definir Opções de Ação

Deve especificar definições para cada ação que criar. Especifique as definições para uma nova ação na caixa de diálogo Criar Nova Ação quando efetuar qualquer das seguintes tarefas:

- Criar Ações Nomeadas
- Acrescentar Ações a Análises
- Acerca de Acrescentar Ações a Páginas do Painei

Para definir opções de ação

- 1 Clique na ligação Criar Nova Ação e, em seguida, selecione o tipo de ação a criar.
- 2 Dependendo do tipo de ação que estiver a criar ou a editar, efetue um dos seguintes procedimentos, conforme descrito na tabela seguinte:

Tipo de Ação	O Que Faz
Navegar para o Conteúdo do BI	Selecione o conteúdo do Oracle BI para o qual pretende navegar.
Navegar para uma página na Web	No campo URL, introduza o URL da página na Web. Sugestão: Pode realçar o URL no browser e copiar e colar no campo URL.

- 3 (Opcional para uma ação Navegar para Página na Web) Para definir parâmetros para a ação, clique em Definir Parâmetros para apresentar a lista Definir Parâmetros.
 - a Para acrescentar um parâmetro, clique no botão Acrescentar Parâmetro. Uma nova linha de parâmetro é acrescentada à lista Definir Parâmetros. (Note que o botão Acrescentar Parâmetro não está disponível para todos os tipos de ação.)
 - b Especifique os valores da coluna para cada parâmetro:
 - Na coluna Nome, se estiver a criar um novo parâmetro, introduza o nome do parâmetro. Utilize um nome que seja exclusivo no âmbito da ação.
 - Na coluna Parâmetro, se pretender que o utilizador forneça o valor do parâmetro, introduza o parâmetro a apresentar ao utilizador.
 - Na coluna Valor, para fornecer um valor de parâmetro, introduza ou selecione o valor. Se pretender que o utilizador especifique o valor, deixe este campo como está.
 - Na coluna Fixo, especifique se pretende permitir aos utilizadores verem mas não definirem o parâmetro. Esta coluna não está disponível para todos os tipos de ação.
 - Na coluna Oculto, especifique se pretende ocultar o parâmetro dos utilizadores. Esta coluna não está disponível para todos os tipos de ação.
 - Na coluna Opcional, especifique se o parâmetro requer um valor antes da ação ser executada.
- 4 (Opcional) Customize as informações apresentadas ao utilizador quando a ação for executada:

- a Clique em Opções para apresentar a caixa de diálogo Opções de Ação.
- b Especifique a customização que pretende.
- c Clique em OK.

Esta funcionalidade está disponível apenas para ações em que seja apropriado apresentar informações aos utilizadores.

- 5 Clique em OK.

Se estiver a criar uma ação nomeada, é apresentada uma caixa de diálogo onde especifica as informações para gravar a ação.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Conceber uma Ação \(na página 858\)](#)
- [Criar uma Ação \(na página 859\)](#)
- [Selecionar Conteúdo para uma Ação \(na página 861\)](#)

Selecionar Conteúdo para uma Ação

Pode criar ações nomeadas que os designers de conteúdo podem acrescentar às análises e páginas do painel.

Para criar uma ação

- 1 No separador Analytics, abra o menu pendente Novo e escolha Ação em Informações Reativas.
- 2 No parâmetro Navegar, escolha Navegar para o Conteúdo do BI (Criar uma Ação para navegar para uma Análise ou Página do Painel)
É apresentada a caixa de diálogo Selecionar Conteúdo para a Ação.
- 3 Selecione uma análise a utilizar para esta ação e, em seguida, clique em OK.
- 4 Na janela sobreposta Nova Ação, clique em Gravar Ação.
- 5 Na caixa de diálogo Gravar Ação, selecione uma pasta, preencha os campos Nome (512 caracteres no máximo) e Descrição e clique em OK.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Conceber uma Ação \(na página 858\)](#)
- [Criar uma Ação \(na página 859\)](#)
- [Definir Opções de Ação \(na página 860\)](#)

Configurar Pastas no Analytics

Pode configurar pastas e limitar a visibilidade do utilizador a essas pastas. Depois disso, apenas os utilizadores com visibilidade concedida para determinadas pastas poderão apresentar relatórios gravados nestas pastas na respetiva Página Principal Relatórios ou ver as pastas no catálogo.

Também pode configurar pastas dentro da pasta Painéis. Depois disso, apenas os utilizadores com visibilidade concedida para determinadas pastas dentro da pasta Painéis poderão ver as mesmas no catálogo.

Para definir a visibilidade nas pastas dentro da pasta Painéis, necessita do privilégio Gerir Painéis e do privilégio Gerir Funções e Acessos. Para definir a visibilidade de todas as outras pastas, necessita do privilégio Gerir Relatórios Customizados e do privilégio Gerir Funções e Acessos.

A configuração de pastas é composta por estes passos gerais:

- 1 Criar pastas e subpastas.
- 2 Atribuir visibilidade do utilizador para pastas.

Para mais informações sobre como configurar a visibilidade do utilizador, consulte [Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas \(na página 863\)](#).

- 3 Preencha as pastas com objetos do Analytics.

Para criar uma pasta

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, clique em Catálogo.
- 3 Na página Catálogo, clique no ícone Novo e escolha Pasta.
- 4 Introduza o nome da pasta e clique em OK.

NOTA: Limite os nomes de pastas a 255 caracteres ou menos. A visibilidade não pode ser configurada para pastas partilhadas com nomes superiores a 255 caracteres.

Para mais informações, consulte [Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas \(na página 863\)](#).

Limitação do Nome do Caminho da Pasta

Existe um limite máximo de caracteres no caminho para cada objeto, no entanto, o limite varia por instância, o que impossibilita especificar o limite. Para evitar complicações por excesso no limite de caracteres, siga estas diretrizes:

- Tornar os nomes de objetos o mais curto possível
- Tornar os nomes de pastas o mais curto possível
- Evite encadeamento de pastas dentro de pastas.

Para mudar o nome de uma pasta

- 1 Na página do Catálogo, clique com o botão direito do rato numa pasta na secção da direita e, em seguida, escolha Mudar o Nome no menu de contexto.
- 2 Introduza o novo nome.
- 3 (Recomendado) Selecione Manter referências ao nome antigo deste item.
- 4 Clique em OK.

Para apagar uma pasta

- Na página do Catálogo, clique com o botão direito do rato numa pasta na secção da direita e, em seguida, escolha Apagar no menu de contexto.

Para preencher uma pasta com objetos do Analytics

- Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Crie o objeto e, em seguida, grave-o na pasta.
 - Copie ou desloque um objeto gravado existente de uma pasta para outra.

Para mais informações sobre como copiar e deslocar objetos, consulte [Copiar e Deslocar Objetos do Analytics \(na página 854\)](#).

Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas

Por predefinição, todas as funções de utilizador têm visibilidade para cada pasta partilhada. Pode substituir a predefinição ligando manualmente funções específicas a pastas individuais. No entanto, se ligar manualmente uma função de utilizador a uma pasta, o Oracle CRM On Demand revoga a visibilidade de todas as outras funções de utilizador (exceto a função de administrador) para essa pasta. Tem de continuar a ligar manualmente cada uma das funções que deve ter visibilidade. Tenha em atenção que, se retirou todas as funções ligadas manualmente, a visibilidade predefinida não é devolvida. Ao retirar todos os resultados de funções ligadas numa pasta que ninguém pode aceder, deve ligar manualmente todas as funções a essa pasta para conceder acesso.

NOTA: Para atribuir visibilidade à Pasta Partilhada por Toda a Empresa Migrada, a sua função de utilizador deve ter o privilégio **Aceder à Pasta Partilhada por Toda a Empresa Migrada**.

Se ligar uma função a uma pasta com subpastas, a função também será ligada a todas as subpastas. Para alterar isto, navegue para a subpasta e efetue todas as alterações necessárias. Para cada pasta, o nível de acesso que é atribuído à função de utilizador controla as permissões nessa pasta. As permissões de nível de acesso são as seguintes:

- **Ler.** (Predefinição) É possível abrir e apresentar objetos na pasta.
- **Alterar/eliminar.** É possível apresentar, editar e apagar objetos na pasta, bem como criar novas pastas e mudar o nome das subpastas no âmbito da pasta atual. No entanto, não pode mudar o nome da pasta atual através deste nível de acesso.

O seu nível de acesso também controla as ações Gerir Objetos, Abrir Objeto e Gravar Objeto, conforme mostrado na seguinte tabela.

Ação	Descrição
Gerir Objetos	■ Ler. É possível apresentar apenas o conteúdo. Não é possível ativar qualquer ação. ■ Alterar/eliminar. Pode criar novas pastas e copiar, apagar, deslocar e mudar o nome de objetos.
Abrir Objeto	Esta ação mostra apenas as pastas não vazias para as quais a função do utilizador tem o nível de acesso Ler ou Alterar/eliminar.
Gravar Objeto	Pode gravar objetos apenas nessas pastas para as quais a função de utilizador tem o nível de acesso Alterar/Apagar.

A função de administrador tem sempre visibilidade para todas as pastas. Consequentemente, a função de administrador não pode ser ligada ou removida manualmente de uma pasta. Qualquer função personalizada criada através da cópia da função de administrador herda sempre esta mesma visibilidade para todas as pastas, independentemente da função estar manualmente ligada ou desligada das pastas.

Os seguintes privilégios afetam o conteúdo que é apresentado na página Gerir Visibilidade da Pasta Partilhada:

- Gerir Dashboards
- Gerir Funções e Acesso
- Gerir Relatórios Customizados

A tabela seguinte descreve o conteúdo da página Gerir Visibilidade do Painel, com base nos seus privilégios.

Gerir Funções e Acesso	Gerir Dashboards	Gerir Relatórios Customizados	Conteúdo da Página Gerir Visibilidade do Painel
Sim	Sim	Não	Apresenta a pasta Painéis

Sim	Não	Sim	Apresenta todas as pastas mas não a pasta Painéis principal
Sim	Sim	Sim	Apresenta a pasta Painéis e as outras pastas no catálogo

O privilégio Gerir relatórios personalizados do Analytics permite a uma função de utilizador criar e gravar relatórios personalizados em qualquer pasta de relatórios, independentemente de o utilizador individual ter ou não acesso de visibilidade às pastas.

O privilégio Gerir Painéis do Analytics permite a uma função de utilizador criar e gravar painéis customizados em qualquer pasta dentro da pasta Painéis, independentemente de o utilizador individual ter ou não acesso de visibilidade às pastas.

Para atribuir visibilidade às pastas partilhadas

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Pastas no painel Gerir. A página Lista de Pastas apresenta todas as subpastas para a pasta principal Análises Customizadas Partilhadas.
NOTA: Todos os utilizadores têm visibilidade para a pasta raiz Análises personalizadas partilhadas.
- 3 Selecione uma pasta, da seguinte forma:
 - a Se a pasta onde pretende configurar a visibilidade for uma pasta de nível superior, clique no nome da pasta.
 - b Se a pasta onde pretende configurar a visibilidade for uma subpasta, clique na ligação Subpastas da pasta principal até alcançar a pasta adequada e, em seguida, clique no nome da pasta.
- 4 Para atribuir a funções específicas visibilidade para a pasta:
 - a Na página Detalhes da Pasta, clique em Acrescentar Funções.
 - b Clique em Selecionar junto de cada campo Função para ligar funções de utilizador.
 - c Clique em Gravar. Todas as funções selecionadas estão atribuídas ao nível de acesso Ler. A página Detalhes da Pasta aparece apresentando todas as funções selecionadas no separador Funções Associadas.
 - d Para alterar o nível de acesso de uma função de Ler para Alterar/Apagar, clique em Editar junto da função.
 - A página Editar Acesso à Função é apresentada.
 - No menu pendente Nível de Acesso, escolha Ler ou Alterar/Apagar.
 - Clique em Gravar.
- 5 Para remover uma função à qual tenha sido atribuída visibilidade para a pasta:
 - a Na página Detalhes da Pasta, abra o menu pendente do nível de registo (ícone triangular).
 - b Clique em Retirar.
- 6 Para editar o nível de acesso de uma função à qual foi atribuída anteriormente a visibilidade para a pasta:
 - a Na página Detalhes da Pasta, clique em Editar junto da função a ser alterada.
 - b Na página Editar Acesso da Função, modifique o Nível de Acesso.
 - c Clique em Gravar.

SUGESTÃO: Quando define a visibilidade para uma subpasta, pode clicar no nome da pasta no campo Pasta principal para regressar à página Detalhes da pasta para a pasta principal.

Partilhar relatórios privados

A visibilidade para a sua pasta de relatórios privados foi restringida apenas para o utilizador da sessão do Oracle CRM On Demand. A pasta As minhas análises contém os relatórios criados pelo utilizador e, em seguida, armazenados como privados. Os utilizadores que têm o privilégio Gerir relatórios personalizados podem partilhar os relatórios privados com outras pessoas guardando-os na Pasta partilhada por toda a empresa.

Para partilhar um relatório privado

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, localize e abra uma análise.
- 3 Quando a análise abre, clique em Editar.
- 4 No canto superior direito, clique no ícone Gravar Como.
- 5 Na caixa de diálogo Gravar Como, selecione uma pasta de destino (tal como Pasta Partilhada por Toda a Empresa) no âmbito da pasta Pastas Partilhadas e clique em OK.

Acerca de partilhar e ocultar relatórios predefinidos

Os relatórios pré-criados são partilhados com todos os utilizadores da empresa.

O privilégio Aceder a relatórios de análise - Ver análises pré-concebidas controla se as análises pré-concebidas partilhadas estão expostas a utilizadores para funções específicas. Se a opção Aceder a Relatórios do Analytics - Ver Análises Pré-Criadas estiver ativada para uma função de utilizador, serão apresentadas todas as análises pré-criadas partilhadas no respetivo separador Analytics. Se o privilégio não estiver ativado para a função de utilizador, estarão ocultas todas as análises pré-concebidas.

Para ocultar determinados relatórios pré-criados partilhados e apresentar outros, anule a seleção do privilégio Aceder a relatórios do Analytics - Ver análises pré-criadas. Isto oculta todos os relatórios pré-criados partilhados. Em seguida, para partilhar relatórios pré-criados específicos, vá para o Analytics, abra o relatório que pretende partilhar e grave-o numa pasta partilhada em Pasta Partilhada por Toda a Empresa. Configure a visibilidade da pasta partilhada conforme necessário.

NOTA: O privilégio Aceder a relatórios do Analytics - Ver análises pré-criadas determina se tem ou não acesso aos relatórios pré-criados. Se não tiver este privilégio ativado, independentemente de onde acede aos relatórios, tais como o separador Analytics, Página Principal, painel, applet de Internet ou separador Web, os relatórios não são apresentados e poderá receber uma mensagem de erro.

Acerca de Como Agendar a Execução Automática de Análises e Painéis

O seu administrador pode configurar o Oracle CRM On Demand para executar as seguintes tarefas em intervalos especificados:

- Execute um objeto do Analytics em nome de um ou mais utilizadores especificados. O objeto do Analytics pode ser uma análise, um painel ou uma página do painel.
- Envie os resultados gerados para um utilizador para esse mesmo utilizador sob a forma de anexo de mensagem de correio eletrónico.

Os direitos de acesso do utilizador especificado determinam os resultados gerados para esse utilizador.

O seu administrador configura o Oracle CRM On Demand para executar estas tarefas criando eventos agendados para o tipo de registo do Analytics. Para mais informações, consulte [Criar Eventos Agendados para o Analytics \(na página 1627\)](#).

Considerações ao Incorporar Objetos do Analytics

O Oracle CRM On Demand não suporta a utilização de uma referência de URL do Analytics direta a partir da aplicação Oracle CRM On Demand ou a partir de um URL incorporado externamente. Não utilize esta referência de URL para incorporar conteúdo do Analytics em separadores da Web, applets da Web ou ligações da Web customizadas porque estas customizações poderão não funcionar após uma atualização. Não pode pedir suporte para problemas encontrados através da utilização de um URL do Analytics direto. Apenas os problemas que ocorrem dentro da aplicação Oracle CRM On Demand são suportados.

Em alternativa, utilize os relatórios da Página Principal customizados, applets da Web dos tipos Relatório e Painel, separadores da Web dos tipos Relatório e Painel e ligações da Web dos tipos Relatório e Painel para incorporar objetos do Analytics no Oracle CRM On Demand. Para mais informações, consulte [Acerca de Como Incorporar Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1321).

Conceber uma Análise

Se a sua função incluir o privilégio Gerir Relatórios Pessoais ou o privilégio Gerir Relatórios Customizados, pode conceber e criar análises: Para mais informações, consulte [Iniciar o Analytics \(na página 877\)](#).

Se a sua função incluir o privilégio Gerir Relatórios Customizados, também pode tornar públicos os relatórios customizados. Para mais informações, consulte [Tornar Públicas as Análises Customizadas \(na página 1111\)](#).

Tópicos Relacionados

Para outras informações sobre como gerir análises, consulte os seguintes tópicos:

- [Configurar Pastas no Analytics \(na página 861\)](#)
- [Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas \(na página 863\)](#)
- [Rever Dados do Relatório \(na página 849\)](#)
- [Imprimir Análises \(na página 850\)](#)
- [Executar Análises \(na página 849\)](#)
- [Transferir Análises \(na página 850\)](#)
- [Apagar Análises \(na página 851\)](#)
- [Mudar o Nome de Análises \(na página 852\)](#)
- [Copiar e Deslocar Objetos do Analytics \(na página 854\)](#)

Acerca da visibilidade de registos no Analytics

A visibilidade é controlada por várias definições no Analytics. São aplicadas pela ordem seguinte:

- 1 Definição Ter acesso a todos os dados no Analytics (nos privilégios de função)
- 2 Definição Áreas de Atividade Geração de Relatórios no perfil de utilizador
- 3 Definição Áreas de Atividade Histórico no perfil de utilizador
- 4 Livros e o Seletor de livros
- 5 Delegação de utilizadores
- 6 Definição Posso ler todos os registos com base na função (nos perfis de empresa e utilizador)

Um administrador que utilize estas definições pode controlar que registos devem figurar nos relatórios executados pelo utilizador. Por exemplo, um gestor pode apresentar as respetivas oportunidades, bem como as oportunidades dos funcionários que reportam a esse gestor, mas as definições de um representante de vendas limitam as oportunidades apenas às que pertencem ao representante de vendas.

Definição Aceder a todos os dados do Analytics

Os utilizadores com o privilégio **Aceder a todos os dados do Analytics** nas respetivas configurações de função dispõem de total visibilidade para os dados de toda a organização, incluindo os registos marcados como **Privados**. Este privilégio é normalmente atribuído ao administrador da empresa. Este privilégio substitui qualquer definição de **Visibilidade do Analytics**.

Se a função de utilizador não incluir o privilégio **Aceder a todos os dados do Analytics**, a definição **Visibilidade do Analytics** especificada no perfil de empresa ou utilizador determinará quais os dados que os utilizadores poderão apresentar nos relatórios.

Definição Áreas de Atividade Geração de Relatórios

Esta definição é geralmente utilizada para todos os utilizadores na organização que não são administradores da empresa. Esta definição está disponível tanto no perfil de empresa como no perfil de utilizador. Se esta definição não estiver configurada no perfil do utilizador, será aplicada a definição de perfil de empresa. Esta definição tem os seguintes valores:

- **Visibilidade do Gestor.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que pertencem diretamente aos subordinados, incluindo os registos marcados como **Privados**
- **Visibilidade da equipa.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que foram partilhados com o utilizador através das equipas da conta e oportunidade e ainda da atribuição de grupos

Definição Áreas de Atividade Histórico

Esta definição é geralmente utilizada para todos os utilizadores na organização que não são administradores da empresa. Esta definição está disponível tanto no perfil de empresa como no perfil de utilizador. Se esta definição não estiver configurada num perfil do utilizador, será aplicada a definição de perfil de empresa.

Esta definição pode ter os seguintes valores:

- **Visibilidade do Gestor.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que pertencem diretamente aos subordinados, incluindo os registos marcados como **Privados**
- **Visibilidade da equipa.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que foram partilhados com o utilizador através das equipas da conta e oportunidade e ainda da atribuição de grupos
- **Visibilidade total.** Combina visibilidade do gestor e da equipa para apresentar os próprios dados e os dados que pertencem aos subordinados e dados partilhados entre o utilizador e os subordinados.

Livros e o Seletor de livros

Se tiver a definição **Visibilidade total**, a funcionalidade **Livros** irá permitir-lhe controlar que dados são apresentados nos relatórios. A utilização do **Seletor de livros** nas páginas **Relatórios** permite-lhe restringir os dados aos incluídos num livro e livros secundários, se existirem. Esta funcionalidade só está disponível se lhe tiverem sido atribuídos um ou mais livros e estiver a utilizar uma área de atividade do Analytics (e não **Geração de Relatórios**). Se tiver o privilégio **Aceder a todos os dados do Analytics**, continuará a visualizar todos os dados, independentemente do livro que estiver selecionado. Da mesma forma, a visibilidade **Posso ler todos os registos** com base na função substitui a **Visibilidade do livro no Analytics**.

Um administrador da empresa pode predefinir um livro para o **Seletor de livros** nas páginas **Relatórios** para cada utilizador. Esta definição é especificada no campo **Livro predefinido** para o Analytics no perfil de utilizador.

Nota: Se o livro predefinido no perfil for definido para um livro que não pode conter dados ou se for definido para um livro que não tem acesso a, obtém um erro indicando que esse acesso é negado.

Os dados associados a um livro, o qual é utilizado para implementar a gestão de territórios e ativação do alinhamento no Oracle CRM On Demand, também são suportados no Analytics através da visibilidade do livro. Quando seleciona um livro no **Seletor de livros**, o Analytics mostra apenas a conta ativa e os registos de contactos associados ao livro. Os registos cuja associação a um livro foi apagada ou ficará ativa não aparecem nos relatórios.

Propriedade do Livro

Os utilizadores e os livros customizados podem possuir os registos de contas e contactos. A propriedade do livro fornece a capacidade de simular territórios. Quando um registo pertence exclusivamente a um livro, esse registo está visível apenas através da visibilidade do livro. Do mesmo modo, quando um registo pertence exclusivamente a um utilizador e não está associado a qualquer livro, esses registo não está visível através da visibilidade do livro. Para ilustrar posteriormente o modo de propriedade do registo, considere o exemplo na tabela seguinte.

Registo de conta	Propriedade do Registo	Associação de livros	Descrição
Action Rentals	Utilizador (Lúcia Horta)	Nenhum	A Action Rentals pertence à Lúcia Horta e não está associada a qualquer livro.
Bobcat Corp.	Livro (West)	West	A Bobcat Corp. pertence ao livro West e, assim, West torna-se o livro principal.
Coastal Company	Utilizador (Lúcia Horta)	West	A Coastal Company pertence à Lúcia Horta e está associada ao livro West na applet dependente.

Resultados

Os registos seguintes aparecem nos modos de visibilidade Gestor, Equipa e Total para a Lúcia Horta porque estes registos pertencem-lhe ou são partilhados por ela:

- Action Rentals
- Coastal Company

O registo Bobcat Corp. não aparece nestes modos porque este registo pertence exclusivamente ao livro West. Os registos seguintes aparecem quando o livro West for selecionado a partir do seletor de livros porque estes registos pertencem ou estão associados ao livro West:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

O registo Action Rentals não aparece no modo de visibilidade Livro porque este registo pertence exclusivamente ao utilizador, Lúcia Horta. Para obter mais informações, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 51\)](#) e [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1524\)](#).

Delegação de utilizadores

A funcionalidade Delegação do utilizador permite um maior controlo sobre os dados apresentados nos relatórios. A utilização do Seletor de livros nas páginas Relatórios permite-lhe ver os dados de qualquer utilizador que o tenha acrescentado à lista Utilizador delegado. Pode selecionar o nome do utilizador a partir do Seletor de livros para ver os dados desse utilizador. O relatório deixou de apresentar os dados pessoais para apresentar apenas os dados do utilizador selecionado. No entanto, a definição Visibilidade do Analytics permanece ativa. Por exemplo, se Ryan o acrescentou a esta lista de utilizadores delegados e a respetiva definição Visibilidade do Analytics for Visibilidade do gestor, não terá necessariamente de apresentar os mesmos dados que Ryan no relatório, a não ser que também tenha ativada a definição Visibilidade do gestor.

Definição Posso ler todos os registos com base na função

Este controlo está presente tanto no perfil de empresa como nos perfis de utilizadores. Este controlo determina se o Analytics tem em conta uma definição da função para Posso Ler Todos os Registos dos tipos de registo. Quando este controlo está definido como Sim no perfil de empresa ou definido como Sim ou Nulo num perfil de utilizador e qualquer tipo de registo tiver o sinalizador Posso ler todos os registos marcado, um utilizador poderá

apresentar todos os registos desse tipo de registo nos relatórios. Quando estas condições não são preenchidas, o Analytics impõe as predefinições de visibilidade presentes nas áreas de atividade Geração de Relatórios e do Analytics.

Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função estiver ativada para um utilizador, o Analytics irá ignorar a definição de visibilidade nos tipos de registo marcados com Posso Ler Todos os Registos na definição da função. Para os restantes tipos de registo, o Analytics impõe a visibilidade baseada nas predefinições de visibilidade para as áreas de atividade Geração de Relatórios e do Histórico. Por exemplo, se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função estiver ativada para o perfil do utilizador, a respetiva definição de visibilidade para as áreas de atividade Geração de Relatórios estiver definida como Visibilidade do Gestor e Posso Ler Todos os Registos estiver definida para Oportunidade mas não para os tipos de registo de Contacto, todas as oportunidades serão apresentadas quando executar um relatório mas apenas para os contactos que lhe pertencerem a si e aos respetivos subordinados.

As empresas e os administradores da empresa devem ter em consideração os seguintes aspetos quando utilizarem a definição do tipo Posso ler todos os registos com base na função no Analytics:

- A visibilidade do tipo de registo baseado na função substitui a Visibilidade do livro. Quando seleciona um livro no Seletor de livros com a visibilidade do tipo de registo baseado na função ativada e a definição Posso ler todos os registos marcada ao nível de um tipo de registo para a função, todos os registos desse tipo de registo serão apresentados e não apenas os incluídos nesse livro.
- A visibilidade do tipo de registo baseado na função substitui os aspetos de hierarquia do utilizador e delegação do utilizador referentes à visibilidade no Analytics. Quando seleciona um livro no Seletor de livros com a visibilidade do tipo de registo baseado na função ativada e a definição Posso ler todos os registos marcada ao nível de um tipo de registo para a função, todos os registos desse tipo de registo serão apresentados e não apenas os que espera ver para o utilizador selecionado.
- Nos relatórios com dois ou mais tipos de registo, a visibilidade para os registos baseia-se no tipo de registo com o controlo de visibilidade mais restritivo. Por exemplo, se a visibilidade do tipo de registo baseado na função estiver ativada ao nível do tipo de registo do contacto, mas não no tipo de registo da oportunidade e ambos os tipos de registo se encontrarem no relatório, o Analytics mostrará apenas as oportunidades a que o utilizador tem acesso e respetivos contactos associados.
- O acesso à quota de utilizador é sempre baseado na visibilidade do gestor em ambas as áreas de atividade em tempo real e do histórico. A visibilidade do tipo de registo baseado na função não afeta este comportamento.

Segurança e Visibilidade de Dados em Áreas de Atividade Análise do Histórico e Geração de Relatórios em Tempo Real

Os dados visualizados em relatórios baseiam-se na segurança e visibilidade dos dados definidos para tipos de registo e nas predefinições de visibilidade definidas para as áreas de atividade de análise do histórico e geração de relatórios em tempo real. A maioria dos tipos de registo são garantidos em cada área de atividade, mas existem exceções a esta regra para suportar as necessidades de geração de relatórios de tipos de registo associados ainda que estes tipos de registo associados não sejam explicitamente partilhados ou propriedade de um utilizador. Por exemplo, o tipo de registo da conta só é garantido em áreas de atividade em que a conta é o principal tipo de registo orientador mas sem restrições nas áreas de atividade remanescentes.

O objetivo de manter um tipo de registo sem restrições numa área de atividade é de permitir comunicar sobre as associações entre tipos de registo. Por exemplo, na área de atividade Análise do Histórico de Pistas, pode comunicar pistas da sua propriedade ou partilhadas por si e as contas correspondentes a essas pistas mesmo quando essas contas associadas não pertencem nem são partilhadas por si.

A tabela seguinte detalha a visibilidade dos tipos de registo nas áreas de atividade de análise do histórico.

Tipo de registo	Área de Atividade	Visibilidade do Gestor	Visibilidade da equipa	Visibilidade total
Conta	Morada da Conta	Garantido	Garantido	Garantido

Tipo de registo	Área de Atividade	Visibilidade do Gestor	Visibilidade da equipa	Visibilidade total
	Histórico do concorrente da conta	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico da conta e do parceiro	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico da conta e da conta relacionada	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico de contactos da conta	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico da conta	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico da equipa da conta	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de atividade	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Concorrente da conta	Tudo	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Parceiro da conta	Tudo	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Conta relacionada com a conta	Tudo	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Receitas da conta	Tudo	Garantido	Sem restrições	Sem restrições
Atividade	Tudo	Garantido	Garantido	Garantido
Ativo	Tudo	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Atividade de chamadas	Tudo	Garantido	Garantido	Garantido
Campanha	Tudo	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições

Tipo de registo	Área de Atividade	Visibilidade do Gestor	Visibilidade da equipa	Visibilidade total
Contacto	Histórico da equipa do contacto	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de atividade	Garantido	Garantido	Garantido
Interesses do contacto	Tudo	Garantido	Garantido	Garantido
Receitas do contacto	Tudo	Garantido	Garantido	Garantido
Objetos personalizados 01-05	Tudo	Garantido	Garantido	Garantido
Concessionário	Histórico do concessionário	Garantido	Garantido	Garantido
	Outras áreas de atividade	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Evento	Tudo	Garantido	Garantido	Garantido
Agregado familiar	Tudo	Garantido	Garantido	Garantido
Pista	Histórico da Equipa da Pista	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de atividade	Garantido	Garantido	Garantido
Plano de mensagens	Histórico de Entrega de Conteúdo Personalizado	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Item do plano de mensagens	Histórico de Entrega de Conteúdo Personalizado	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Resposta de mensagem	Histórico de Entrega de Conteúdo Personalizado	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor

Tipo de registo	Área de Atividade	Visibilidade do Gestor	Visibilidade da equipa	Visibilidade total
Oportunidade	Histórico da Equipa de Oportunidades	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de atividade	Garantido	Garantido	Garantido
Opportunity Competitor	Tudo	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Parceiro da oportunidade	Tudo	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Parceiro	Tudo	Garantido	Garantido	Garantido
Carteira	Tudo	Garantido	Garantido	Garantido
Receitas do produto	Tudo	Garantido	Garantido com base no tipo de registo da oportunidade das receitas do produto	Garantido com base no tipo de registo da oportunidade para visibilidade do gestor e baseado no tipo de registo da oportunidade das receitas do produto para visibilidade da equipa
Quota	Tudo	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Contacto da Relação	Tudo	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Pedido de assistência	Histórico da Equipa de Pedidos de Assistência	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de atividade	Garantido	Garantido	Garantido
Morada partilhada	Tudo	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Soluções	Tudo	Apenas soluções criadas pelo utilizador e subordinados.	Apenas soluções criadas pelo utilizador.	Apenas soluções criadas pelo utilizador e subordinados.

Tipo de registo	Área de Atividade	Visibilidade do Gestor	Visibilidade da equipa	Visibilidade total
User	Tudo	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições

A tabela seguinte detalha a visibilidade dos tipos de registo nas áreas de atividade de geração de relatórios em tempo real.

Tipo de registo	Área de Atividade	Visibilidade do Gestor	Visibilidade da equipa
Conta	Contas	Garantido	Garantido
	Contas e concorrentes	Garantido	Garantido
	Contas e parceiros	Garantido	Garantido
	Contas e contas relacionadas	Garantido	Garantido
	Contactos da Conta	Garantido	Garantido
	Equipa da conta	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Objetos customizados 1,2,3 e contas	Garantido	Garantido
	Outras áreas de atividade	Sem restrições	Sem restrições
Concorrente da conta	Tudo	Sem restrições	Sem restrições
Parceiro da conta	Tudo	Sem restrições	Sem restrições
Conta relacionada com a conta	Tudo	Sem restrições	Sem restrições
Atividade	Atividades partilhadas	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de atividade	Garantido	Garantido

Tipo de registo	Área de Atividade	Visibilidade do Gestor	Visibilidade da equipa
Ativo	Tudo	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Campanha	Tudo	Sem restrições	Sem restrições
Contacto	Equipa de contacto	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de atividade	Garantido	Garantido
Objetos personalizados 01-40	Tudo	Garantido	Garantido
Concessionário	Tudo	Sem restrições	Sem restrições
Agregado familiar	Tudo	Garantido	Garantido
Pista	Equipa da Pista	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de atividade	Garantido	Garantido
Plano de mensagens	Entrega de Conteúdo Customizado	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Item do plano de mensagens	Entrega de Conteúdo Customizado	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Resposta de mensagem	Entrega de Conteúdo Customizado	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Oportunidade	Equipa da oportunidade	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de atividade	Garantido	Garantido

Tipo de registo	Área de Atividade	Visibilidade do Gestor	Visibilidade da equipa
Opportunity Competitor	Tudo	Sem restrições	Sem restrições
Parceiro da oportunidade	Tudo	Sem restrições	Sem restrições
Parceiro	Tudo	Garantido	Garantido
Receitas do produto	Tudo	Garantido	Garantido com base no tipo de registo da oportunidade das receitas do produto
Quota	Tudo	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Contacto da Relação	Tudo	Sem restrições	Sem restrições
Pedido de assistência	Equipa do pedido de assistência	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de atividade	Garantido	Garantido
Soluções	Tudo	Apenas soluções criadas pelo utilizador e subordinados.	Apenas soluções criadas pelo utilizador.
User	Tudo	Sem restrições	Sem restrições
Veículo	Tudo	Apenas soluções criadas pelo utilizador e subordinados.	Apenas soluções criadas pelo utilizador.

Notas:

1. A visibilidade do tipo de registo baseado na função está ativada em todos os tipos de registo.
2. A visibilidade do livro no Analytics está ativada para os tipos de registo seguintes: Conta, Atividade, Contacto, Evento, Agregado Familiar, Pista, Oportunidade, Receitas do Produto, Pedido de Assistência, Soluções e Objetos Customizados 01 a 40. A visibilidade do livro nas áreas de atividade de geração de relatórios mostra registos no livro atual, mas nas áreas de atividade de análise do histórico também mostra registos contidos nos livros secundários.
3. O controlo de visibilidade não é aplicado às métricas da Conta quando a consulta apenas envolver as métricas da Conta. Para ativar o controlo de visibilidade inclua um campo a partir da dimensão da Conta.

Acerca do Calendário Fiscal Customizado no Analytics

O Analytics suporta vários formatos de opções do calendário:

- **Trimestre de calendário.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 anos consiste em quatro trimestres de três meses cada. Cada mês é um mês completo e começa e termina na mesma data.
- **Modelo 5-4-4.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 anos consiste em quatro trimestres de três meses cada. O primeiro mês tem 5 semanas e o segundo e terceiro meses têm 4 semanas.
- **Modelo 4-4-5.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 anos consiste em quatro trimestres de três meses cada. O primeiro e segundo meses têm 4 semanas e o terceiro mês tem 5 semanas.
- **Calendário Fiscal Customizado.** Um tipo de calendário fiscal com datas de início e de fim exclusivas para cada ano. Também permite que uma empresa processe de forma exclusiva anos que tenham uma quinquagésima terceira semana ou semana bissesta.

A dimensão de datas é gerada para 41 anos (2000 a 2040) para todos os tipos de calendário, exceto o tipo de calendário fiscal personalizado. Desta forma, as empresas definidas com trimestre de calendário, com tipo de calendário 4-4-5 ou 5-4-4 podem analisar as métricas fiscais para dados com datas que se situem neste intervalo (2000 a 2040). A análise de dados por períodos fiscais ou de calendário quando acedidos ou juntados através de dimensões de datas que estão fora deste intervalo não é possível.

Para empresas num calendário fiscal personalizado, só é possível analisar as métricas fiscais através da dimensão de datas para os anos definidos no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, se definir o calendário fiscal para os anos de 2000 a 2010, só pode analisar as métricas fiscais destes 11 anos. Se um registo for criado, iniciado ou terminado numa data que esteja fora deste intervalo, esse registo é ainda visível em relatórios do Analytics desde que não seja acedido ou juntado através da tabela de dimensões de datas.

Tem de estar familiarizado com as considerações seguintes quando a empresa estiver a utilizar um calendário fiscal personalizado:

- Se a empresa alterar o tipo de calendário fiscal de um calendário fiscal padrão ou normal (trimestre de calendário, modelos 4-4-5 e 5-4-4) para um calendário fiscal personalizado, a alteração não é imediata. A empresa tem de solicitar um ETL completo (Extrair, Transformar e Carregar) para a alteração ser completa.
- Se a sua empresa alterar o calendário fiscal de um calendário fiscal padrão ou normal para um calendário fiscal customizado, não é possível analisar os instantâneos do pipeline histórico no Analytics para os anos fiscais que não foram definidos no calendário fiscal customizado. Os instantâneos históricos não podem ser alinhados com a nova definição do calendário.
- Se a empresa alterar a definição do calendário fiscal personalizado para um ano existente, esta alteração não se reflete até ser executado um ETL completo.
- A definição do calendário fiscal personalizado para novas empresas, assim como as definições do calendário de novos anos fiscais para empresas existentes são processadas durante a atualização nocturna.
- O campo do código do calendário fiscal na dimensão de datas pode ser utilizado para descodificar a definição do calendário fiscal para empresas num calendário padrão ou num calendário fiscal normal. No entanto, para empresas que utilizem um calendário fiscal personalizado, este código não pode ser garantido como consistente e, por conseguinte, não pode ser descodificado com segurança.
- As empresas que optam por utilizar um calendário fiscal personalizado têm de introduzir definições do calendário fiscal, a partir do ano mais antigo disponível e continuar sequencialmente sem qualquer lacuna nas definições do ano fiscal. Se pretender definir definições do calendário para anos iniciais, pode fazê-lo, mas tem de solicitar um ETL completo.

Iniciar o Analytics

NOTA: Para criar análises customizadas, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Relatórios Customizados ou o privilégio Gerir Relatórios Pessoais.

Existem dois tipos de áreas de atividade que pode utilizar na sua análise customizada: as áreas de atividade Análise do Histórico e as áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real. A maioria das análises utilizam dados de uma única área de atividade. É possível criar uma análise utilizando dados de duas áreas de atividade, mas é uma tarefa avançada.

Cada área de atividade contém campos de dados (organizado em dimensões) e respetivas métricas relacionadas.

As áreas de atividade Análise do Histórico utilizam dados que são compilados durante a noite. Estas áreas de atividade têm normalmente dados históricos ou de tendências, ou contêm cálculos mais complexos do que aqueles encontrados nas áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real. Se esta for a primeira vez que inicia sessão, as áreas de atividade Análise do Histórico não mostram dados antes de ser concluída a primeira execução de ETL.

As áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real fornecem análises em tempo real. Os dados nestas análises podem ser alterados durante o dia útil. Para atualizar a análise em tempo real, clique no ícone Renovar na barra de ícones no separador Resultados ou clique na ligação Renovar após abrir uma análise. Para mais informações sobre áreas de atividade, consulte [Selecionar Áreas de Atividade \(na página 888\)](#).

Depois de criar uma nova análise, o processo de configurar uma análise customizada consiste nestas tarefas:

- 1 [Passo 1: Definir Critérios no Analytics \(na página 1036\)](#)
Configure colunas e filtros. Acrescente filtros para determinar os dados a incluir (opcional mas recomendado). Os filtros restringem os dados apresentados, reduzindo o tamanho do conjunto de dados e evitando os problemas relacionados com o desempenho.
- 2 [Passo 2: Rever Resultados e Criar Disposições \(na página 1063\)](#)
Acrescente vistas para incluir representações gráficas ou alternativas dos dados.
- 3 [Passo 3: Definir Parâmetros do Analytics \(Opcional\) \(na página 1106\)](#)
Acrescente critérios de seleção que permitam aos utilizadores especificar valores de filtro quando executam o relatório.
- 4 [Passo 4: Gravar Análises \(na página 1111\)](#)
Grave a análise.

Criar uma Nova Análise Customizada

O procedimento que se segue descreve como criar uma nova análise.

Antes de começar. Efetue os seguintes procedimentos:

- Familiarize-se com as limitações dos tipos de registo de análises e geração de relatórios. Para mais informações, consulte [Acerca de Limitações no Analytics](#) (consultar [Acerca das Limitações no Analytics](#) na página 878).
- Reveja as informações acerca das análises customizadas. Se tiver acrescentado novos campos, pode utilizar esses campos customizados numa análise. Se alterou os nomes de apresentação dos campos, os novos nomes de apresentação são utilizados para as análises.

NOTA: Se selecionou a opção para acrescentar novos valores da lista de escolha ao importar dados, é possível que os novos valores da lista de escolha não sejam apresentados nos relatórios até à conclusão da próxima execução de ETL. Assim, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

NOTA: Os campos customizados de informações relacionadas não são expostos no Analytics. Em vez disso, deve utilizar os campos originais que são referenciados pelos campos customizados de informações relacionadas para os relatórios.

Para criar uma análise customizada

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, no painel Criar, clique em Análise.
- 3 Clique numa área de atividade Análise do Histórico ou numa área de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real.

Tópicos Relacionados

- [Selecionar Áreas de Atividade \(na página 888\)](#)

Acerca das Limitações no Analytics

As limitações dos relatórios estão listadas nas seguintes secções.

Limites do texto da descrição

Os campos de texto Descrição limitam a quantidade de texto que pode ser impressa num relatório:

- Se o conjunto de caracteres utilizar caracteres de byte único, serão apresentados os primeiros 2.000 caracteres se o tamanho total de bytes for inferior a 4.000.
- Se o conjunto de caracteres utilizar caracteres de bytes múltiplos, serão apresentados os primeiros 1.000 caracteres se o tamanho total de bytes for superior a 2.000.

Número Máximo de Registos

O número máximo de registos que pode aparecer é o seguinte:

- **Vista Tabela.** Para esta vista, o tamanho máximo de uma análise é de 700.000 linhas (são apresentadas de uma só vez 10.000 linhas no máximo). Se tentar apresentar mais de 700.000 linhas, o Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem de erro a indicar que o número máximo de registos foi excedido. Quando transferir para um ficheiro CSV ou um ficheiro de texto delimitado por tabulações, o número máximo de linhas que podem ser transferidas é de 700.000. Para todos os outros formatos de transferência (PDF, PPT, XML e ficheiro do Excel ou MHTML (Mime HTML)), o número máximo de linhas que podem ser transferidas é de 65.000.
- **Listas pendentes.** As listas pendentes podem apresentar um máximo de 1.000 valores. Este número inclui as listas pendentes em condições de filtro e parâmetros de relatórios, parâmetros de painéis, parâmetros de vista de tabela, parâmetros de vista de tabela dinâmica e parâmetros de vista de gráfico.

Limites da Área de Destino

O painel Disposição num editor da vista pode conter um ou mais destinos para largar, consoante o tipo de vista. Um destino para largar é uma área onde coloca uma ou mais colunas para especificar a posição e o objetivo das colunas na disposição. As colunas que coloca na área de destino Secções dividem uma vista em secções com base em diferentes valores nas colunas. A seguinte tabela mostra o número máximo de secções que pode ter para cada tipo de vista.

Tipo de Vista	Número Máximo de Secções
Tabela	1000
Gráfico	25

Tipo de Vista	Número Máximo de Secções
Tabela Dinâmica	1000
Mapa em árvore	50
Grelha Simples	10
Grelha Avançada	25

Limites da Vista de Tabela Dinâmica

Os seguintes limites aplicam-se às vistas Tabela Dinâmica:

- O número máximo de células que podem ser apresentadas é 750.000. Se este limite for excedido em runtime, é apresentada uma mensagem de erro. Além disso, o utilizador que está a executar a análise não pode exportar os resultados.
- O número máximo de registos que pode ser devolvido por uma consulta para processamento é 40.000, e o número máximo de células que podem ser preenchidas é 150.000. Se um ou ambos os limites for excedido em runtime, é apresentada uma mensagem de erro.
- Dependendo da opção que foi selecionada a partir das opções de Visualização de Dados nas propriedades da Tabela Dinâmica, poderá ser devolvido um erro em runtime se uma coluna que tenha sido acrescentada à área de destino Colunas para a vista Tabela Dinâmica devolver mais de 1000 valores. Se a opção Paginação de Conteúdo foi selecionada, é devolvido um erro e o utilizador que está a executar a análise não pode visualizar nem exportar a análise. Se a opção Cabeçalhos Fixos com Conteúdo de Deslocação foi selecionada, não é devolvido um erro. O utilizador que está a executar a análise pode deslocar para visualizar todo o conteúdo na análise. No entanto, se o utilizador pretender exportar a análise, o utilizador deve seleccionar uma das opções de exportação de Dados (Formato CSV, Formato Delimitado por Tabulações ou Formato XML). Se o utilizador seleccionar qualquer outra opção, o ficheiro de exportação está vazio.

Limite de Apresentação da Página do Catálogo

O número máximo de objetos que pode ser apresentado na página Catálogo é 300, apesar de poder existir mais do que este número de objetos no catálogo. Se um objeto não for apresentado na página Catálogo, pode utilizar a funcionalidade de pesquisa para encontrar o objeto. Além disso, pode gravar objetos em pastas e subpastas, para facilitar a localização dos objetos. Pode gravar todos os tipos de objetos, incluindo painéis, em pastas e subpastas.

Tempo limite para execução da consulta

O Analytics fornece desempenho excelente para consultas e relatórios enquanto distribui o desempenho do Oracle CRM On Demand. Para minimizar o efeito negativo das consultas de execução longa ou consultas exaustivas no desempenho global do Analytics, um tempo limite foi ativado para os relatórios em tempo real e históricos. As consultas que excedem o tempo limite geram uma mensagem de erro Tempo limite. Para obter informações sobre limites de tempo limite específicos aplicáveis à instância do Oracle CRM On Demand, contacte o Suporte técnico a clientes. Para todas as instâncias, o tempo de consulta máximo não pode exceder 10 minutos para áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real e de 180 minutos para áreas de atividade Análise do Histórico. Para obter informações sobre a otimização do tempo de execução da consulta, consulte [Acerca do desempenho de relatórios](#) (consultar [Acerca do desempenho do relatório](#) na página 1148) e [Otimizar o desempenho](#) (na página 1149).

Listas de escolha múltipla

Nas áreas de atividade Análise do Histórico, o Analytics apresenta um campo da lista de escolha múltipla (MSP) (até 10 campos para cada objeto) como uma pasta separada. Dentro destas pastas só os primeiros 20 valores da lista de escolha do campo e o valor do campo MSP concatenado estão disponíveis para os relatórios.

O Analytics suporta a apresentação dos valores do campo MSP concatenado na língua predefinida da empresa. O Analytics também apresenta duas pastas adicionais:

- **Pasta Código Independente da Língua (LIC):** Esta pasta expõe os valores do campo concatenado MSP utilizando os códigos independentes da língua (LIC) conforme armazenados internamente na base de dados. Utilize estes valores de MSP nos filtros para obter um desempenho excelente. As pastas LIC são designadas com o nome de objeto e com a palavra (*Código*) como sufixo. Por exemplo, os Campos de Lista de Escolha Múltipla da Conta (Código) e Campos de Lista de Escolha Múltipla da Atividade (Código).
- **Pasta Língua do Utilizador:** Esta pasta expõe os valores do campo MSP concatenado na língua predefinida do utilizador. As pastas da Língua do Utilizador são designadas com o nome de objeto e com as palavras (*Língua do Utilizador*) como sufixo. Por exemplo, os Campos de Lista de Escolha Múltipla da Conta (Língua do Utilizador) e Campos de Lista de Escolha Múltipla da Atividade (Língua do Utilizador).

Os valores de lista de escolha múltipla são suportados nas áreas de atividade Análise do Histórico e Geração de Relatórios em Tempo Real para os seguintes objetos:

- Conta
- Atividade
- Aprovador
- Ativo
- Contacto associado
- Oportunidade associada
- Atividade de chamadas
- Campanha
- Contacto
- Objeto Customizado 01, 02
- Cliente final
- Evento
- Aprovador final
- Agregado familiar
- Instituição
- Convidados
- Última aprovação por
- Pista
- Oportunidade
- Receitas de produtos da oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Produto
- Quota
- Cotação
- Pedido de amostras
- Pedido de assistência
- Morada partilhada
- Solução
- User
- Histórico de Início de Sessão do Utilizador

Prompt do filtro de coluna em análises combinadas

Os critérios de seleção do filtro de coluna fornecem filtragem geral para uma coluna num pedido. No entanto, este prompt do filtro de coluna não está disponível em pedidos de análise combinada.

Visibilidade do livro

O seletor de Livros aparece nas páginas Relatórios e Painel e nos relatórios incorporados nas Páginas Principais de registo. Pode utilizar o seletor de Livros para definir o nível de detalhe nos livros do utilizador ou em livros customizados. Se tiver as definições Visibilidade Total e estiver a ser apresentada uma área de atividade Análise do Histórico, pode excluir subordinados ou livros secundários na respetiva hierarquia de livros, limpando a caixa de seleção Incluir Subitens.

O seletor de Livros não está disponível para pré-visualizações do registo. Não pode excluir subitens dos relatórios efetuados a partir das áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real. Pode limpar a caixa de seleção Incluir Subitens, mas não afetará as áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real, só afetará as áreas de atividade Análise do Histórico.

NOTA: Várias definições controlam a visibilidade de registos no Analytics. Para obter mais informações, consulte [Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics \(na página 866\)](#).

Taxas de câmbio

Se a empresa tiver mais do que uma moeda ativa, o respetivo administrador terá de configurar taxas de câmbio para cada moeda. As alterações efetuadas às taxas de câmbio são apresentadas após uma atualização noturna dos dados do Analytics. Existe uma taxa de câmbio única determinada para cada mês e todas as transações desse mês utilizam essa taxa.

Alguns tipos de registo têm vários campos de data. Apenas um campo de data é utilizado para determinar a taxa de câmbio mensal. Para as conversões de moeda do ativo, o campo Data de compra determina o mês utilizado. No caso de uma oportunidade, é utilizada a Data de fecho da oportunidade que estiver mais próxima da Data de vigência da taxa de câmbio.

Definições de localização

Se alterar a língua predefinida, os elementos de relatórios serão apresentados na língua que tiver selecionado. No entanto, a língua dos dados nos relatórios ou painéis irá depender da predefinição da empresa e não da língua que tiver escolhido.

Suporte de datas

O Analytics suporta a análise de datas das métricas através da dimensão de datas para 41 anos (2000 a 2040) para as empresas que utilizam modelos de calendário fiscal standard ou trimestral. Para as empresas que utilizam um calendário fiscal customizado, o Analytics só suporta a análise de datas das métricas para os anos definidos no Oracle CRM On Demand.

A tabela de taxas de câmbio suporta apenas datas entre os anos 2000 e 2040. Se uma análise incluir campos de mais de uma pasta, o Oracle CRM On Demand pode efetuar junções de tabelas que incluam a tabela de taxas de câmbio. Nesta situação, se uma data estiver fora do intervalo que é suportado pela tabela de taxas de câmbio, o registo será excluído dos resultados.

As dimensões de data são configuradas de forma diferente nas áreas de atividade Análise do Histórico em relação às áreas de atividades de Geração de Relatórios em Tempo Real. Nas áreas de atividade Análise do Histórico existe apenas uma dimensão de data (standard ou canónica) e pode existir um ou vários conjuntos de métricas a utilizar datas diferentes, de forma a que estas métricas possam ser comunicadas por qualquer data no âmbito do intervalo pretendido. Nas áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real, existe uma ou várias dimensões de data (representação) e apenas um único conjunto de métricas, por isso estas métricas podem ser analisadas utilizando diferentes dimensões de data.

Por exemplo, considere a área de atividade Análise do Histórico da Oportunidade, que contém uma dimensão de data (Data de Fecho) e dois conjuntos de métricas. O conjunto predefinido de métricas, Métricas da Oportunidade, baseia-se na Data de Fecho, mas existe também outro conjunto de métricas, Métricas da Oportunidade por Data de Abertura, que permite a análise de oportunidades por uma data de abertura. No

entanto, a área de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades contém duas dimensões de data: Data de Abertura e Data de Fecho e um conjunto de métricas (Métricas da Oportunidade). A vantagem de utilizar a dimensão de data da área de atividade Análise do Histórico consiste em permitir a análise de várias métricas relacionadas para todo o período utilizando qualquer data no âmbito do intervalo pretendido num único relatório.

A tabela seguinte resume a configuração das dimensões de data entre as áreas de atividade Análise do Histórico e de Geração de Relatórios em Tempo Real.

Característica	Áreas de Atividade Análise do Histórico	Áreas de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real
Dimensões de datas	Um	Um ou vários
Conjuntos de métricas	Um ou vários	Um

Suporte de horas

As datas e horas mostradas nos relatórios são apresentadas em função do fuso horário da empresa, para que todas as pessoas que utilizam o relatório possam ver dados consistentes. É possível apresentar as datas e horas no fuso horário do utilizador (apenas para áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real) se o administrador da empresa tiver ativado o campo Suporte do Fuso Horário do Utilizador para Áreas de Atividade Geração de Relatórios e se este campo estiver selecionado no perfil do utilizador. Alterar esta definição afeta apenas os relatórios que o utilizador apresenta e não afeta os relatórios que os outros utilizadores apresentam. Ao partilhar relatórios, as informações de data e hora que visualiza poderão ser diferentes das informações que outros utilizadores visualizam.

Quotas de utilizador

As quotas de utilizador estão disponíveis para relatórios nas seguintes áreas de atividade: Atividades, Histórico da Atividade, Oportunidades, Histórico da Oportunidade, Produtos de Oportunidade e Histórico de Produtos de Oportunidade. Tem de estar familiarizado com as seguintes considerações ao comunicar as quotas de utilizador:

- As quotas de utilizador referem-se às definições do calendário fiscal. Se o ano do calendário fiscal utilizar 12 períodos com início a cada 1 de julho, o mesmo acontece nas quotas de utilizador. Nos relatórios, o ano da quota de utilizador é determinado pelo período final no ano fiscal. Por exemplo, se o ano fiscal terminar a 30 de junho de 2011, o ano da quota de utilizador 2011 vai de 1 de julho de 2010 a 30 de junho de 2011.
- Se a empresa alterar a definição de calendário fiscal, deverá apagar e recriar as quotas de utilizador caso a agregação trimestral e anual dos valores de quota para os utilizadores tenha de corresponder às quotas de utilizador para o Analytics. No entanto, a relação da quota com o ano fiscal no Analytics continua a basear-se no ano em que termina o último período do ano fiscal.
- As quotas de utilizador são definidas para o nome, data (mês ou superior) e utilizador da quota. Não são definidas ao nível da oportunidade. Se tentar comunicar a métrica da quota e as métricas da oportunidade com o campo da dimensão da oportunidade, poderá encontrar erros de ODBC. Também poderá encontrar erros de ODBC quando a quota de utilizador é comunicada a um nível do objeto de dimensão inferior ao nível definido ou ao nível disponível. Por exemplo, as quotas de utilizador são definidas ao nível do mês. Se tentar comunicar ao nível dos dados, poderá encontrar um erro de ODBC.
- As métricas da quota de utilizador são sempre geradas através da Visibilidade do gestor, independentemente da visibilidade do utilizador. Desta forma, os utilizadores que não sejam administradores de empresa não poderão comunicar quotas de utilizador juntamente com as métricas da oportunidade quando a respetiva visibilidade está definida como Visibilidade da equipa.
- Poderão ocorrer erros de ODBC se comunicar métricas da quota de utilizador com uma dimensão desajustada. Por exemplo, as métricas da quota de utilizador não são definidas ao nível da dimensão da oportunidade na área de atividade Histórico da Oportunidade e, como tal, poderá obter erros de ODBC se

tentar comunicar métricas da oportunidade e da quota de utilizador juntamente com os campos de dimensão da oportunidade.

- Se definir mais do que uma quota para um determinado ano, os valores da quota de utilizador mostrados nos relatórios representarão uma agregação de todos os tipos de quota para esse ano. Tem de utilizar o filtro por funcionalidade de métrica se pretender que o relatório mostre valores da quota de utilizador dos tipos de quota selecionados para esse ano. Por exemplo, se a Quota de Serviço e a Quota de Licença forem dois tipos de quota para o ano fiscal de 2009 e pretender que apenas a Quota de Serviço seja apresentada nos relatórios ao comunicar receitas da oportunidade, utilize a seguinte fórmula de métrica de filtro na coluna do valor da quota de utilizador:

```
FILTER("Métrica da Quota"."VALOR DA QUOTA" USING (Quota."NOME DA QUOTA" = 'Quota de Serviço'))
```

Associações dos objetos customizados 01, 02 e 03

Não é possível comunicar sobre as associações de muitos para muitos entre os Objetos Customizados 01, 02 e 03 e os seguintes objetos no Analytics:

- Atividades
- Ativos
- Pistas
- Produtos

A relação muitos para muitos só está implementada para os Objetos Customizados 01, 02 e 03, e para Conta, Contacto, Pedido de Assistência e Oportunidade no Analytics. Esta relação muitos para muitos será ainda implementada entre os Objetos customizados 01, 02 e 03 e Atividades, Ativos, Pistas e Produtos. No entanto, pode comunicar a relação um para muitos entre estes objetos e os Objetos Customizados 01, 02 e 03, utilizando a área de atividade Objetos Customizados Avançados que comunica em tempo real. Pode apresentar elementos a partir da dimensão Atividades se incluir a métrica da Atividade no relatório.

Limites da Conversão Monetária

Se um valor monetário for introduzido utilizando uma moeda que não seja a moeda predefinida da empresa, o Analytics converte esse valor para a moeda predefinida da empresa para utilização nos relatórios. Os valores grandes que são aceitáveis para a entrada de dados numa moeda podem exceder os limites de valor quando convertidos para a moeda predefinida da empresa. Quando isto ocorre, a geração de relatórios não pode ser concluída.

Tópico relacionado

- [Acerca da Geração de Relatórios de Objetos Customizados \(na página 883\)](#)

Acerca da Geração de Relatórios de Objetos Customizados

O Analytics fornece suporte alargado para gerar relatórios de objetos customizados da seguinte forma:

- Pode comunicar sobre os Objetos Customizados 1, 2 e 3 e as respetivas relações muitos para muitos com contas, contactos, oportunidades e pedidos de assistência através das seguintes áreas de atividade especialmente dedicadas:
 - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas](#) na página 1000)
 - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos](#) na página 1001)
 - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades](#) na página 1002)

- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência (consultar [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência](#) na página 1003)
- Pode utilizar a [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados \(na página 979\)](#) para comunicar sobre a relação entre os Objetos Customizados 4 até ao 40 e muitos outros tipos de registo, incluindo Objetos Customizados 1, 2 e 3.
- Pode utilizar a [Área de Atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados \(na página 906\)](#) para comunicar as relações entre os Objetos Customizados de 01 a 05 e as contas, atividades, campanhas, contactos, pistas, oportunidades, parceiros e pedidos de assistência.

Acerca da utilização de moradas em relatórios

Muitos relatórios requerem a utilização de campos de moradas. No Oracle CRM On Demand, pode gerar relatórios acerca de moradas de duas formas diferentes, de acordo com as necessidades. Na Área Ativa do Assunto, uma pasta de moradas com a palavra Completa (por exemplo, Morada para Faturação - Completa) fornece os relatórios com todos os nove campos de morada padrão incluídos no Oracle CRM On Demand. Para obter detalhes sobre a correspondência de cada campo com o formato de morada para países específicos, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas \(na página 1729\)](#).

Não é possível definir o nível de detalhe dos campos incluídos a partir da pasta Completa da morada nos relatórios. As etiquetas de campos são apresentadas de forma consistente independentemente do país de cada registo ou país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand.

É possível definir o nível de detalhe da maior parte dos outros campos de moradas na Área Ativa do Assunto (aqueles que não estão na pasta Completa) quando são incluídos nos relatórios. Os campos apresentados correspondem a esses campos associados ao país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand. No entanto, todos os campos podem não ser apresentados se o país associado a um registo específico não for o mesmo país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand.

Suporte à Língua para Listas de Escolha no Analytics

O Analytics suporta a apresentação dos valores da lista de escolha na língua do utilizador, além da língua predefinida da empresa. A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam estas listas de escolha e o nome das subpastas da lista de escolha. Cada subpasta contém um conjunto de campos da lista de escolha que pode utilizar para apresentar os valores da lista de escolha na língua do utilizador.

Tipo de registo	Histórico ou tempo real	Nome da subpasta
Conta	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da conta (língua do utilizador)
Relação da conta	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da relação da conta (língua do utilizador)
Atividade	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da atividade (língua do utilizador)
Avaliação	Tempo real	Campos da lista de escolha da avaliação (língua do utilizador)
Ativo	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do ativo (língua do utilizador)

Tipo de registo	Histórico ou tempo real	Nome da subpasta
Plano de negócio	Tempo real	Campos da lista de escolha do plano de negócio (língua do utilizador)
Campanha	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da campanha (língua do utilizador)
Contacto	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do contacto (língua do utilizador)
Objeto Customizado 01 - 05	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do objeto customizado nn (língua do utilizador)
Objeto Customizado 06 - 40	Tempo real	Campos da lista de escolha do objeto customizado nn (língua do utilizador)
Evento	Histórico	Campos da lista de escolha do evento (língua do utilizador)
Plano financeiro	Tempo real	Campos da lista de escolha do plano financeiro (língua do utilizador)
Agregado familiar	Histórico e tempo real	Campos da Lista de Escolha do Agregado Familiar (Língua do Utilizador)
Pista	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da pista (língua do utilizador)
Resposta de mensagem	Histórico e tempo real	Campos da Lista de Escolha da Resposta de Mensagem (Língua do Utilizador)
Plano de mensagens	Histórico e tempo real	Campos da Lista de Escolha do Plano de Mensagens (Língua do Utilizador)
Item do plano de mensagens	Histórico e tempo real	Campos da Lista de Escolha do Item do Plano de Mensagens (Língua do Utilizador)
Oportunidade	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da oportunidade (língua do utilizador)
Produto da oportunidade	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do produto de oportunidade (língua do utilizador)
Ordem	Tempo real	Campos da Lista de Escolha da Encomenda (Língua do Utilizador)
Produto	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do produto (língua do utilizador)

Tipo de registo	Histórico ou tempo real	Nome da subpasta
Quota	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da quota (língua do utilizador)
Pedido de assistência	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do pedido de assistência (língua do utilizador)
Morada partilhada	Histórico	Campos da lista de escolha da morada partilhada (língua do utilizador)
Solução	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da solução (língua do utilizador)
User	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do utilizador (língua do utilizador)

NOTA: O tipo de registo Utilizador nem sempre é apresentado como a dimensão Utilizador. Outros nomes de dimensões utilizados para o tipo de registo Utilizador são Aprovador, Aprovador final e Última aprovação por. Se um tipo de registo do utilizador estiver incluído em outro tipo de registo, o tipo de registo do utilizador é apresentado no segundo nível da hierarquia como esperado. No entanto, a lista de escolha da língua do utilizador e a lista de escolha da empresa também são apresentadas no segundo nível da hierarquia, não sob o tipo de registo do utilizador.

Para apresentar os valores da lista de escolha na língua da empresa, pode continuar a utilizar os campos de lista de escolha que estão nas pastas de dimensão standard. Também os campos da lista de escolha, com o sufixo *Código*, que anteriormente estavam disponíveis na pasta principal, estão agora disponíveis nas subpastas (tais como, Campos da lista de escolha da conta (código), Campos da lista de escolha da atividade (código) e assim sucessivamente) com o sufixo removido dos nomes dos campos. Pode continuar a utilizar estes campos do código independente da língua (LIC) e a versão otimizada dos campos da lista de escolha base nos filtros do relatório para melhorar o desempenho da consulta.

No relatórios, os valores da lista de escolha são apresentados na língua do utilizador ou da empresa selecionada. No entanto, os campos da lista de escolha que não têm um valor selecionado na interface de utilizador são apresentados como mostrado na tabela seguinte. O comportamento da apresentação do valor da lista de escolha depende do tipo de lista de escolha, que pode ser pré-criada ou customizada indexada.

A tabela seguinte descreve o comportamento da apresentação do valor da lista de escolha para as áreas de atividade Análise do Histórico.

Tipo de lista de escolha	Código independente da língua	Valor dependente da língua da empresa	Valor dependente da língua do utilizador
Pré-criado	Não especificado	Não especificado ou em branco. Se o valor for definido como Não especificado, este texto aparece na língua selecionada da empresa.	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada do utilizador.

Tipo de lista de escolha	Código independente da língua	Valor dependente da língua da empresa	Valor dependente da língua do utilizador
Customizada indexada com ou sem valores customizados definidos	Não especificado	Em branco.	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada do utilizador.

A tabela seguinte descreve o comportamento da apresentação do valor da lista de escolha para as áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real.

Tipo de lista de escolha	Código independente da língua	Valor dependente da língua da empresa	Valor dependente da língua do utilizador
Pré-criado	Em branco	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada da empresa.	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada do utilizador.
Customizada indexada com valores customizados definidos	Em branco	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada da empresa.	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada do utilizador.
Customizada indexada sem valores customizados definidos	Em branco	Os registos são apagados.	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada do utilizador.

Notas de utilização em áreas de informações empresariais

Este tópico fornece informações acerca das áreas de informações empresariais de data e hora e períodos da quota.

Áreas de informações empresariais de data e hora

Os períodos nos relatórios podem basear-se no calendário fiscal da empresa, que pode ser diferente de um calendário normal. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar a 1 de Junho de cada ano do calendário. Se a empresa tiver recentemente alterado o respetivo método do ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, deve rever com cuidado as análises históricas se estas abrangerem vários anos. Os dados nos relatórios baseados no método do calendário fiscal anterior não podem ser alinhados com os dados que utilizem um novo método do calendário fiscal.

Períodos da Quota

Os relatórios que incluem informações de quotas por ano utilizam o mês de fecho do ano. Considerando o ecrã Quota, o ano mostra o mês de início do período da quota, que é diferente dos relatórios. Por exemplo, se o período da quota vai de Novembro de 2009 a Janeiro de 2010, assim o ecrã Quota mostra o ano como 2009, mas o relatório mostra o ano como 2010.

Selecionar Áreas de Atividade

Para selecionar uma área de atividade para um relatório, clique no separador Analytics e, em seguida, clique em Análise no painel Criar.

A página Selecionar Área de Atividade contém duas categorias de áreas de atividade: Análise do Histórico e Geração de Relatórios em Tempo Real. As áreas de atividade na categoria Análise do Histórico geram relatórios que são históricos e que mostram análises de tendências, com base em dados que são renovados durante a noite. As áreas de atividade na categoria Geração de Relatórios em Tempo Real fornecem análises de dados atualizadas ao segundo e informações em tempo real.

As áreas de atividade representam informações pertinentes para uma determinada área de negócios ou para as necessidades de relatórios e análises de um determinado público. Os nomes das áreas de atividade correspondem ao tipo de informação que contêm, tal como objetos da dimensão (tipos de registo) e métricas de factos, que os utilizadores profissionais pretendem analisar. Os nomes das áreas de atividade organizam e categorizam estas informações em diversas pastas.

Áreas de Atividade Análise do Histórico

As ligações seguintes fornecem informações detalhadas sobre cada área de atividade, incluindo o respetivo objetivo da atividade, respetivo tipo de relação (um para um, um para muitos, muitos para muitos, etc.) e uma listagem das dimensões e métricas que estão disponíveis:

- [Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas da Conta \(na página 894\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Contas e Concorrentes \(na página 895\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Contas e Parceiros \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Parceiros\]\(#\) na página 897\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Contas e Contas Relacionadas \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Contas Relacionadas\]\(#\) na página 899\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Contactos da Conta \(na página 901\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico da Conta \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico da Conta\]\(#\) na página 902\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa da Conta \(na página 904\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico da Atividade \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico da Atividade\]\(#\) na página 905\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados \(na página 906\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico do Ativo \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico do Ativo\]\(#\) na página 915\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico da Atividade de Chamadas \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico da Atividade de Chamadas\]\(#\) na página 916\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Campanhas \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico de Campanhas\]\(#\) na página 918\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Respostas da Campanha \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico de Respostas da Campanha\]\(#\) na página 919\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas do Contacto \(na página 920\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Contactos \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico de Contactos\]\(#\) na página 920\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Interesses do Contacto \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico de Interesses do Contacto\]\(#\) na página 921\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Receitas do Contacto \(consultar \[Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Contacto\]\(#\) na página 922\)](#)
- [Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa do Contacto \(na página 923\)](#)

- Área de Atividade Análise do Histórico de Registos de Negócio (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Registos de Negócio](#) na página 924) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Área de Atividade Análise do Histórico de Receitas do Produto de Registos de Negócio (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto do Registo de Negócio](#) na página 925) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Área de Atividade Análise do Histórico do Concessionário (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Concessionários](#) na página 927) (só Oracle CRM OnDemand Automotive Edition)
- Área de Atividade Análise do Histórico do Evento (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Evento](#) na página 927)
- Área de Atividade Análise do Histórico do Agregado Familiar (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Agregado Familiar](#) na página 929) (só Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Área de Atividade Análise do Histórico da Pista (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Pista](#) na página 931)
- [Área de Atividade do Sistema de Análise do Histórico da Equipa da Pista](#) (na página 932)
- Área de Atividade Análise do Histórico do Pedido de FDM (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Pedido de FDM](#) na página 933) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Área de Atividade Análise do Histórico de Oportunidades e Concorrentes (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Concorrentes](#) na página 935)
- Área de Atividade Análise do Histórico de Oportunidades e Parceiros (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Parceiros](#) na página 937)
- [Área de Atividade de Análises do Histórico do Contacto da Oportunidade](#) (na página 938)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Oportunidades](#) (na página 939)
- Área de Atividade Análise do Histórico de Receitas do Produto da Oportunidade (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto da Oportunidade](#) na página 941)
- [Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa da Oportunidade](#) (na página 942)
- Área de Atividade Análise do Histórico de Parceiro (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Parceiros](#) na página 942) (só Oracle CRM OnDemand Partner Relationship Management Edition)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Entrega de Conteúdo Personalizado](#) (na página 944)
- Área de Atividade Análise do Histórico do Pipeline (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Pipeline](#) na página 946)
- Área de Atividade Análise do Histórico da Carteira (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Carteira](#) na página 947) (só Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Área de Atividade Análise do Histórico do Produto (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto](#) na página 948)
- Área de Atividade Análise do Histórico de Cotações (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Cotações](#) na página 949)
- Área de Atividade Análise do Histórico da Fase de Vendas (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Fase de Vendas](#) na página 950)
- [Área de Atividade Análise do Histórico do Pedido de Assistência](#) (na página 951)
- [Área de Atividade do Sistema de Análise do Histórico da Equipa do Pedido de Assistência](#) (na página 952)
- [Área de Atividade Análise do Histórico de Atividades Partilhadas](#) (na página 954)
- Área de Atividade Análise do Histórico da Morada Partilhada (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Morada Partilhada](#) na página 955)
- Área de Atividade Análise do Histórico de Soluções (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Soluções](#) na página 956)
- Área de Atividade Análise do Histórico do Produto com Preço Especial (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto com Preço Especial](#) na página 956)

- [Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização \(na página 958\)](#)

Áreas de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real

As ligações seguintes fornecem informações detalhadas sobre cada área de atividade, incluindo o respetivo objetivo da atividade, respetivo tipo de relação (um para um, um para muitos, muitos para muitos, etc.) e uma listagem das dimensões e métricas que estão disponíveis:

- [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Conta \(na página 968\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas da Conta \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas da Conta\]\(#\) na página 969\)](#)
- [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Conta \(na página 970\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas\]\(#\) na página 971\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Concorrentes \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Concorrentes\]\(#\) na página 972\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Parceiros \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Parceiros\]\(#\) na página 974\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Contas Relacionadas \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Contas Relacionadas\]\(#\) na página 976\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades\]\(#\) na página 978\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados \(na página 979\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Avaliações \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Avaliações\]\(#\) na página 992\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Ativos \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Ativos\]\(#\) na página 993\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Livros \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Livros\]\(#\) na página 994\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real do Planeamento de Negócios \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real do Planeamento de Negócios\]\(#\) na página 994\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Campanhas \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Campanhas\]\(#\) na página 996\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Relações do Contacto \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Relações do Contacto\]\(#\) na página 997\)](#)
- [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa de Contactos \(na página 998\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos\]\(#\) na página 999\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas\]\(#\) na página 1000\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos\]\(#\) na página 1001\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades\]\(#\) na página 1002\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência\]\(#\) na página 1003\)](#)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados \(consultar \[Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados\]\(#\) na página 1004\)](#)

- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Eventos (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Eventos](#) na página 1005)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Previsões (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Previsões](#) na página 1007)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Agregados Familiares (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Agregados Familiares](#) na página 1010) (só Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Pista](#) (na página 1013)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Pistas (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Pistas](#) na página 1013)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades](#) na página 1015)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Concorrentes (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Concorrentes](#) na página 1017)
- [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Parceiros](#) (na página 1018)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Oportunidade (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Oportunidade](#) na página 1020)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas do Produto da Oportunidade (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas do Produto da Oportunidade](#) na página 1020)
- [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Oportunidade](#) (na página 1021)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Encomendas (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Encomendas](#) na página 1022)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Parceiros (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Parceiros](#) na página 1023) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Entrega de Conteúdo Personalizado (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Entrega de Conteúdo Personalizado](#) na página 1024)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Cotações (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Cotações](#) na página 1026)
- [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa do Pedido de Assistência](#) (na página 1027)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Pedidos de Assistência (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Pedidos de Assistência](#) na página 1028)
- [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades Partilhadas](#) (na página 1029)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Soluções (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Soluções](#) na página 1030)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Produtos com Preço Especial (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Produtos com Preço Especial](#) na página 1030)
- Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Veículos (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Veículos](#) na página 1032)

A tabela seguinte mostra os cinco tipos de áreas de atividade que o Analytics utiliza.

Tipo de Área de Atividade	Descrição
Simple	Este tipo de área de atividade consiste numa tabela de factos única que contém todas as métricas do tipo de registo orientador. O relatório fornece sempre um resultado que pode ser compreendido. Isto é, qualquer que seja a

Tipo de Área de Atividade	Descrição
	combinação de atributos e métricas selecionada para o relatório, o relatório devolve sempre um resultado que reflete os dados no Oracle CRM On Demand. As áreas de atividade simples são adequadas quando pretende comunicar num conjunto único de métricas. Permitem-lhe definir o nível de detalhe nos dados transacionais.
Factos múltiplos	Este tipo de área de atividade consiste em duas ou mais tabelas de factos em níveis dimensionais diferentes. As tabelas de factos juntam-se através de dimensões (partilhadas) adequadas. Os fatores múltiplos permitem executar uma análise de factos combinados. Nem todas as dimensões têm uma relação com todas as tabelas de factos. Por exemplo, a tabela de métricas de quotas tem uma relação apenas com as dimensões Propriedade do Utilizador, Quota e Data. Estas dimensões são também designadas como dimensões em conformidade na terminologia de modelagem dimensional. Numa área de atividade de fatores múltiplos, se seleccionar atributos de uma dimensão e de uma métrica a partir de um facto, e se não tiverem uma relação direta um com o outro, o relatório não irá funcionar devidamente. Em alguns casos, o campo de métrica está vazio ou aparece um erro no relatório. As áreas de atividade de fatores múltiplos são adequadas quando pretende comunicar conjuntos de várias métricas, ainda assim relacionados.
Resumo	Este tipo de área de atividade consiste numa tabela única de factos resumidos. Permite-lhe executar uma análise do resumo de métricas utilizando uma dimensão chave. É designado como <i>resumo</i> porque fornece informações de resumo para uma dimensão ou tipo de registo específico no Analytics do Oracle CRM On Demand, tal como o tipo de registo Conta. Desta área de atividade, pode obter todas as funcionalidades do CRM relacionadas com métricas, tais como receita de vendas, pedido de assistência, atividade e métricas da pista. As áreas de atividade de resumo são adequadas quando pretende resumos de métricas, utilizando uma dimensão chave, mas sem analisar estas métricas, utilizando outras dimensões.
Muitos para muitos (M:M)	Este tipo de área de atividade representa relações muitos para muitos e um para muitos entre dois tipos de registo. Contém uma tabela de factos, mas também poderá ser uma área de atividade sem uma tabela de factos. A relação um para muitos entre o Objeto customizado 01 e a Conta também pode ser comunicada a partir desta área de atividade. No entanto, se pretender comunicar sobre a relação muitos para um entre a Conta e o Objeto customizado 01, então não utilize esta área de atividade. A área de atividade Objeto Customizado 1, que é apenas uma área de atividade de conceção, permite-lhe comunicar sobre todas as relações muitos para um entre todos os tipos de registo standard e o Objeto Customizado 1.

Tipo de Área de Atividade	Descrição
	As áreas de atividade de muitos para muitos são as únicas que pode utilizar para comunicar sobre as relações muitos para muitos e um para muitos entre tipos de registo.
Federado	Este tipo de área de atividade permite-lhe comunicar sobre ambas as relações um para muitos e muitos para um entre os tipos de registos do Objeto Customizado e outros tipos de registo, mas não em relações muitos para muitos.

Os primeiros quatro tipos de áreas de atividade mencionados (Simples, Fatores Múltiplos, Resumo e Muitos para Muitos) são áreas de atividade standard. O quinto tipo de área de atividade é uma área de atividade federada para objetos customizados.

Áreas de Atividade Standard

As áreas de atividade standard destinam-se a comunicar sobre a relação entre tipos de registo standard, incluindo Objetos Customizados 1, 2 e 3. Os tipos de registo standard e os Objetos Customizados 1, 2 e 3 podem ter as seguintes relações:

- Um para muitos
- Muitos para um
- Muitos para muitos

O Oracle CRM On Demand fornece áreas de atividade dedicadas que permitem relatórios de uma relação muitos para um entre um tipo de registo standard e outros tipos de registo. Por exemplo, a área de atividade Oportunidades permite relatórios de uma relação do tipo de registo de oportunidade com outros tipos de registo. As áreas de atividade dedicadas também permitem relatórios de uma relação muitos para muitos entre dois tipos de registo. Por exemplo, a área de atividade Histórico da Oportunidade e do Parceiro permite relatórios de uma relação muitos para muitos entre os tipos de registo de oportunidade e parceiro.

Áreas de Atividade Federadas

Existem duas áreas de atividade federadas:

- A Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados permite-lhe comunicar sobre as relações entre os Objetos Customizados 4 até ao 40 e muitos outros tipos de registo, incluindo Objetos Customizados 1, 2 e 3. Podem ser comunicados todos os tipos de relações, utilizando esta área de atividade, exceto a relação muitos para muitos entre Objetos Customizados 04 até ao 40 e outros tipos de registo, que não é suportada diretamente pelo Oracle CRM On Demand.
A área de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados é a única área de atividade que une a geração de relatórios de todos os objetos customizados e os respetivos objetos associados sob uma única área de atividade.
- A área de atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados permite-lhe comunicar as relações entre os Objetos Customizados de 01 a 05 e as contas, atividades, campanhas, contactos, pistas, oportunidades, parceiros e pedidos de assistência.

Numa área de atividade federada, o conceito de um único tipo de registo orientador não se aplica. A ausência de um tipo de registo orientador significa que deve acrescentar sempre uma métrica predefinida à análise. Uma vez que uma área de atividade federada não tem um objeto orientador único, a análise deve conter sempre uma métrica para escolher um caminho de relação entre objetos. Em áreas de atividade não federadas, não necessita de escolher uma métrica porque a relação já está definida no repositório utilizando uma métrica de facto implícita.

Uma área de atividade federada fornece acesso a métricas para os tipos de registos relacionados e suportados, para que possa criar um relatório de resumo para as métricas relacionadas. Com a área de atividade Geração de

Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados, pode criar uma análise de resumo que inclui a maior parte dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand.

Com uma área de atividade federada, pode criar análises que mostram as relações um para muitos e muitos para muitos para os tipos de registo suportados. Na conceção muitos para muitos, deve utilizar a área de atividade para o tipo de registo standard (por exemplo, o tipo de registo Conta) e a área de atividade de objeto customizado para comunicar sobre a relação um para muitos e deve utilizar a área de atividade de objeto customizado para comunicar sobre a relação um para muitos entre outros tipos de registo e esse objeto customizado. Ao utilizar a área de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados e a área de atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados, pode ter acesso a ambos os tipos de relações. No entanto, uma análise muitos para muitos não está disponível nestas áreas de atividade.

Mudar o nome de tipos de registo no Analytics

A Oracle fornece a mudança do nome do tipo de objeto no Analytics para todos os tipos de objeto standard. Os administradores da empresa podem mudar o nome dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand. Estes novos nomes são refletidos na parte do Analytics do Oracle CRM On Demand. Os tipos de objeto com nomes mudados aparecem com os respetivos novos nomes nas áreas de atividade, relatórios e painéis. Por exemplo, se um administrador da empresa alterar o nome do tipo de registo da conta para *Médico* no Oracle CRM On Demand, a palavra *Conta* é substituída em todas as respostas e áreas de atividade. Assim, a área de atividade *Morada da Conta* passa a ser *Morada do Médico*. A área de atividade *Métricas da conta* passa a ser *Métricas do médico*, e assim sucessivamente.

Row_ID e ID do objeto

Para cada tipo de registo numa área de atividade (tal como conta, atividade, ativo, etc.) o campo Row_ID na base de dados é correspondido a um campo designado ID do <object>, por exemplo, um dos seguintes: ID da conta, ID da pista, ID do pedido de assistência, etc.

Campos personalizados otimizados

Algumas dimensões têm campos customizados que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos customizados otimizados estão em pastas em que o nome termina com Campos Customizados Otimizados, Métricas Customizadas Otimizadas ou Campos da Lista de Escolha Otimizados (Código), tais como Campos Customizados Otimizados da Conta, Métricas Customizadas Otimizadas da Oportunidade e Campos de Lista de Escolha Otimizados da Conta (Código). Os campos customizados numéricos, tais como aqueles com um tipo CUR, INT ou NUM, estão disponíveis como métricas na pasta de métricas customizadas otimizadas se o tipo de registo for o objeto orientador numa área de atividade específica. Por exemplo, o tipo de registo Conta é o objeto orientador na área de atividade Histórico da Conta.

Algumas dimensões em áreas de atividade em tempo real têm campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras Code ou UTC. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo standard. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados \(na página 1032\)](#).

Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas da Conta

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre contas e moradas. Em outras áreas de atividade, só é possível comunicar sobre a morada principal de uma conta. No entanto, esta área empresarial permite a geração de relatórios de todos os endereços de uma conta juntamente com os respetivos campos customizados, assim como um endereço que é partilhado por múltiplas contas.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Morada

Métrica

- Métricas da Morada
 - Número (N.º) de Moradas da Conta

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

A pasta Campos Customizados da Morada da Conta é mapeada apenas para os campos customizados das Moradas da Conta. Se uma morada partilhada estiver associada a uma conta, apenas os campos customizados acrescentados através da opção Editar às moradas da conta estão disponíveis para a geração de relatórios, não os campos customizados da morada partilhada.

Área de Atividade Análise do Histórico de Contas e Concorrentes

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos completos que definem a relação da conta de concorrente e que estão disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Concorrente da conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Utilizador
- Contacto da Relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de PAs
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Receitas potenciais
 - Receitas potenciais (000)
 - Média de receitas potenciais
 - Antiguidade média do PA aberto
 - N.º médio de dias para fechar PA
 - Média de minutos para fechar PAs
 - Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
 - N.º médio de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Média de receitas fechadas

- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de receitas
- Receitas
- Receitas do Produto (000)
- Receitas Fechadas do Produto (000)

Notas de utilização

Esta área de atividade é uma de um grupo de áreas de atividade relacionadas. Todas as áreas de atividade neste grupo têm as mesmas métricas e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de atividade. As áreas de atividade neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas a uma conta como concorrentes. Quaisquer contas que sejam associadas a uma conta como concorrentes são listadas na secção de informações relacionadas Concorrentes da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a conta e o concorrente, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contacto principal para um corrente, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Concorrentes da Conta.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Parceiros

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim

- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Parceiro da conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Utilizador
- Contacto da Relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de PAs
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Receitas potenciais
 - Receitas potenciais (000)
 - Média de receitas potenciais
 - Antiguidade média do PA aberto
 - N.º médio de dias para fechar PA
 - Média de minutos para fechar PAs

- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de Receitas
- Receitas
- Receitas do Produto (000)
- Receitas Fechadas do Produto (000)

Notas de utilização

Esta área de atividade é uma de um grupo de áreas de atividade relacionadas. Todas as áreas de atividade neste grupo têm as mesmas métricas e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de atividade. As áreas de atividade neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas a uma conta como parceiros. Quaisquer contas associadas a uma conta como parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Parceiros da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a conta e o parceiro, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contacto principal para um parceiro, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Parceiro da Conta.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Contas Relacionadas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão da conta relacionada, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios para mostrar todas as contas relacionadas para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta relacionada não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos completos que definem a relação da conta relacionada disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Utilizador
- Conta relacionada
- Contacto da Relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (#) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de PAs
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Receitas potenciais

- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de Receitas
- Receitas
- Receitas do Produto (000)
- Receitas Fechadas do Produto (000)

Notas de utilização

Esta área de atividade é uma de um grupo de áreas de atividade relacionadas. Todas as áreas de atividade neste grupo têm as mesmas métricas e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de atividade. As áreas de atividade neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas umas às outras. Quaisquer contas associadas a uma conta mas não associadas como concorrentes ou parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Relações da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

NOTA: Para associar contas umas às outras, deve ter o privilégio *Aceder à Relação de Contas Expendidas* e o privilégio *Gerir Contacto Expandido* e *Acesso à Relação da Conta* na sua função de utilizador e o seu administrador deve acrescentar a secção de informações relacionadas *Relações da Conta* da disposição da página *Detalhe da Conta* atribuído à sua função.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre as contas, selecione as colunas da dimensão *Contacto da Relação*. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta *Contacto Principal* na dimensão *Conta*. Para extrair informações sobre o contacto principal para uma conta associada, selecione as colunas da pasta *Contacto Principal* na dimensão *Conta Relacionada*.

Área de Atividade Análise do Histórico de Contactos da Conta

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os contactos. Pode utilizá-la para comunicar sobre todos os contactos associados a uma conta ou a um contacto que é partilhado por múltiplas contas. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre contas que não estão associadas a qualquer contacto ou comunicar sobre contactos que não estão ligados a uma conta.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto

Métrica

- Métricas do Contacto da Conta
 - Número (N.º) de Contactos da Conta

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Análises do Histórico da Conta

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece uma vista de resumo da métrica operacional importante da empresa para as respetivas contas. O tipo de registo da conta é o tipo de registo que pretende analisar. Pode utilizar o tipo de registo da conta para responder a perguntas acerca do desempenho da conta: Que empresas têm o maior número de pedidos de assistência? Que empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de atividade permite agrupar e agregar estas métricas a qualquer nível por conta, território da conta e dimensões de datas. Uma análise mais aprofundada envolvendo outras áreas de atividade necessita de utilizar outras áreas de atividade.

Tipo de Relação

Resumo

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de PAs
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Receitas potenciais
 - Receitas potenciais (000)
 - Média de receitas potenciais
 - Antiguidade média do PA aberto
 - N.º médio de dias para fechar PA
 - Média de minutos para fechar PAs
 - Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Média de receitas fechadas
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Receitas fechadas do produto
 - Média de Receitas
 - Receitas
 - Receitas do Produto (000)
 - Receitas Fechadas do Produto (000)

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa da Conta

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os utilizadores da equipa. Uma vez que é possível associar uma conta a vários membros da equipa no Oracle CRM On Demand, pode utilizar esta área de atividade para criar uma lista de todos os membros da equipa associados a uma conta ou a todas as contas em que um utilizador é acrescentado como um membro da equipa. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre contas não associadas a qualquer utilizador ou comunicar sobre utilizadores não ligados a uma conta.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Equipa da conta
- Data
- Membro da equipa

Métrica

- Equipa da conta
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa da Conta
 - Número (N.º) de Membros da Equipa de Conta

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na pasta Campos Customizados Otimizados da Equipa de Contas da dimensão Equipa de Contas, estão disponíveis os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora
- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

Na pasta Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Contas estão disponíveis como métricas os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Currency
- Número Inteiro
- Número

Visibilidade de Dados. Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da Equipa, independentemente das definições efetuadas no seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todas as contas em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de Atividade de Análises do Histórico da Atividade

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar um vasto conjunto de métricas da atividade por atividade, conta, oportunidade, pista, campanha, contacto, pedido de assistência e dimensões de datas. Uma vez que esta área de atividade representa todos os eventos de atividades e interações com respeito a estes tipos de registo, esta área de atividade encontra-se ao nível mais baixo possível de detalhe, o que significa que a tabela de factos da atividade que determina esta área de atividade poderá ser a maior. Esta área de atividade permite-lhe acumular e analisar a métrica da atividade através da utilização do conjunto mais vasto de dimensões. Esta área de atividade consiste em duas ou mais tabelas de factos, que permitem relatórios de quotas do utilizador em relação à métrica da atividade.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Data
- Concessionário
- Evento
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Quota
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da atividade
 - Métricas Customizadas da Atividade
 - Métricas da atividade por data de criação
 - Número (n.º) de atividades (Data de criação)
 - Número (n.º) de compromissos (Data de criação)
 - Número (n.º) de atividades fechadas (Data de criação)
 - Número (n.º) de atividades abertas (Data de criação)
 - Número (n.º) de tarefas (Data de criação)

- Métricas da atividade por outras datas
 - Número (n.º) de compromissos (Data de fim)
 - Número (n.º) de compromissos (Data de início)
 - Número (n.º) de tarefas (Data limite)
- Número (n.º) de contas com atividades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de compromissos agendados
- Número de (n.º) chamadas efetuadas
- Número de (n.º) chamadas bem-sucedidas
- Número (n.º) de atividades fechadas
- Número (n.º) de atividades abertas
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Campos ativados de fuso horário do utilizador

Normalmente, todas as horas incluídas nos relatórios da área de atividade do Analytics apresentam o fuso horário da empresa para garantir informações de hora consistentes independentemente da pessoa que gera os relatórios. A dimensão Atividade inclui os campos seguintes:

- Hora de Fim
- Fuso horário do utilizador da hora de fim
- Hora de início
- Fuso horário do utilizador da hora de início

Os campos Hora de fim e Hora de início comunicam a hora da atividade no fuso horário da empresa. Os campos Fuso horário do utilizador da hora de fim e Fuso horário do utilizador da hora de início comunicam as mesmas informações que os campos padrão mas no fuso horário local do utilizador.

Área de Atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade oferece a possibilidade de analisar objetos customizados avançados.

A área de atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados é uma área especializada que permite a geração de relatórios da relação um para muitos entre os Objetos Customizados 01, 02 e 03 e determinados objetos pré-criados, como também a geração de relatórios de muitos para um entre os Objetos Customizados de 01 a 05 e determinados objetos pré-criados. Como a área de atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados reúne os relatórios de vários objetos numa única área de atividade, é necessário incluir uma métrica determinística para a análise que ajude esta a escolher um caminho de relação entre os objetos incluídos na análise. Sempre que duas ou mais dimensões estiverem numa análise, o Analytics Oracle CRM On Demand requer uma métrica para relacionar as dimensões. Se o relatório não incluir uma métrica, o Oracle CRM On Demand Analytics escolhe uma aleatoriamente.

A relação muitos para muitos é implementada para os Objetos Customizados 01, 02 e 03 e ainda para os itens conta, contacto, pedido de assistência e oportunidade no Analytics. Como tal, é possível comunicar sobre a relação um para muitos entre os Objetos Customizados 01, 02 e 03 e estes objetos.

Tipo de Relação

Federado

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Objeto Customizado 01
- Objeto personalizado 02
- Objeto personalizado 03
- Objeto Customizado 04
- Objeto Customizado 05
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Parceiro
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Conta
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Média de receitas fechadas
 - Média de receitas
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Métrica da atividade
 - Métricas Customizadas da Atividade
 - Métricas da atividade por data de criação
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de compromissos (Data de criação)
 - Número (n.º) de atividades fechadas
 - Número (n.º) de atividades abertas
 - Número (n.º) de tarefas (Data de criação)
 - Métricas da atividade por outras datas
 - Número (n.º) de compromissos (Data de fim)

- Número (n.º) de compromissos (Data de início)
- Número (n.º) de tarefas (Data limite)
- Métricas Customizadas Otimizadas da Atividade
- Número (n.º) de contas com atividades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de compromissos agendados
- Número de (n.º) chamadas efetuadas
- Número de (n.º) chamadas bem-sucedidas
- Número (n.º) de atividades fechadas
- Número (n.º) de atividades abertas
- Métricas da Campanha
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Campanha
 - Número (n.º) de contas para a campanha
 - Número (n.º) de campanhas
 - Número (n.º) de campanhas ativas
 - Número (n.º) de campanhas concluídas
 - Número (n.º) de campanhas planeadas
 - Número (n.º) de contactos para a campanha
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
 - Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
 - Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 100 e dividida pela receita alvo.)
 - Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de ganhos.)
 - Custo médio por pista (Definição: o custo médio dividido pelo número de pistas.)
 - Número Médio de Dias para Converter Pistas (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
 - Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
 - Taxa de conversão de pistas (Definição: As pistas que se tornam em clientes, expressas como uma percentagem.)
 - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número total de oportunidades de ganho, dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Retorno sobre o investimento (ROI)
- Métricas do Contacto
 - Métricas Customizadas do Contacto
 - Métricas Customizadas Otimizadas do Contacto
 - Valor Patrimonial da Residência
 - Valor Médio Patrimonial da Residência
 - Valor Médio Patrimonial da Residência (000)
 - Valor Patrimonial da Residência

- Valor Patrimonial da Residência (000)
- Total dos ativos
 - Total da média de ativos
 - Total da média de ativos (000)
 - Total dos ativos
 - Total dos ativos (000)
- Total de despesas
 - Total da média de despesas
 - Total da média de despesas (000)
 - Total de despesas
 - Total de despesas (000)
- Rendimento total
 - Total da média do rendimento
 - Total da média do rendimento (000)
 - Rendimento total
 - Rendimento total (000)
- Total do passivo
 - Total da média do passivo
 - Total da média do passivo (000)
 - Total do passivo
 - Total do passivo (000)
- Valor Líquido total
 - Total da média do valor líquido
 - Total da média do valor líquido (000)
 - Valor líquido total
 - Valor líquido total (000)
- Acumulado do Exercício (AE) - Vendas
 - Média do Acumulado do Exercício (AE) - Vendas
 - Média do Acumulado do Exercício (AE) - Vendas (000)
 - Acumulado do Exercício (AE) - Vendas
 - Acumulado do Exercício (AE) - Vendas (000)
- Número (n.º) de campanhas
- Número (n.º) de contactos
- Número (N.º) de Potenciais Clientes
- Métrica do Objeto Customizado 01-05
 - Métricas customizadas do objeto customizado 01-05
 - Métricas Customizadas Otimizadas do Objeto Customizado 01-05

- Número (n.º) de objetos customizados 01-05
- Métrica da pista
 - Métricas Customizadas da Pista
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Pista
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (N.º) de Pistas Convertidas em Oportunidades (Definição: O número de pistas que foram convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (N.º) de Pistas que Resultam em Oportunidade Ganha (Definição: O número de pistas que foram convertidas em oportunidades e se encontram na fase de vendas Fechada/Ganha.)
 - Número (n.º) de novas oportunidades
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de ganhos
 - N.º Médio de Dias para Converter Pista (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas que foram convertidas em oportunidades.)
 - Média de Dias para o Seguimento da Pista (Definição: O número de dias para seguimento da pista dividido pelo número de pistas.)
 - Receitas fechadas para a pista
 - Receitas previstas para a pista
 - Receitas da oportunidade para a pista
 - Receitas previstas
- Métricas da Oportunidade
 - Métricas Customizadas da Oportunidade
 - Métricas da Oportunidade por Data de Abertura
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Tamanho Médio do Negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
 - Média do Ciclo de Vendas
 - Receitas fechadas
 - Receitas previstas
 - Taxa de perda da oportunidade
 - Taxa de ganhos da oportunidade
 - Receitas
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Oportunidade
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades

- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Média do Volume do Negócio
- Média do Ciclo de Vendas
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Receitas previstas
- Receitas previstas (000)
- Taxa de perda da oportunidade
- Taxa de ganhos da oportunidade
- Receitas fechadas do trimestre passado
- Receitas fechadas do trimestre passado (000)
- Receitas de oportunidades do trimestre passado
- Receitas de oportunidades do trimestre passado (000)
- Receitas
- Receitas (000)
- Métrica do parceiro
 - Métricas Customizadas do Parceiro
 - Métricas da Conta do Parceiro Principal
 - Número (n.º) de pedidos de FDM aprovados
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (N.º) de Dias de Pedido de FDM Com Aprovação Pendente
 - Número (N.º) de Dias para Aprovação de Pedido de FDM
 - Número (N.º) de Produtos de Registo de Negócio
 - Número (n.º) de registos de negócio
 - Número (n.º) de registos de negócio convertidos em oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio para novos clientes
 - Número (n.º) de registos de negócio para novas oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio com aprovação pendente
 - Número (n.º) de registos de negócio que resultam em ganhos
 - Número (n.º) de registos de negócio com oportunidades
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha
 - Número (n.º) de pedidos de FDM
 - Número (N.º) de Pedidos de FDM Com Aprovação Pendente
 - Número (n.º) de oportunidades abertas

- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de parceiros com pistas
- Número (n.º) de parceiros com oportunidades
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Número (n.º) de PAs
- Número (#) dos pedidos de preço especial
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de registos de negócio aprovados
- Número (n.º) de registos de negócio expirados
- Média de receitas fechadas
- Média de receitas potenciais
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- N.º Médio do Custo Autorizado para Produto de Preço Especial
- N.º médio de dias para fechar oportunidade
- N.º médio de dias para fechar PA
- N.º Médio de Dias para Converter Pista
- N.º Médio de Dias para Seguimento da Pista
- N.º Médio de Dias para aprovação do Registo de Negócio
- N.º Médio de MSPR para Produto de Preço Especial
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º Médio do Custo da Compra para Produto de Preço Especial
- N.º Médio do Custo Pedido para Produto de Preço Especial
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas
- Receitas previstas (000)
- Receitas previstas para a pista
- Montante de FDM Pré-Aprovado
- Montante de FDM Pré-Aprovado (000)
- Montante de FDM Pedido
- Montante de FDM Pedido (000)
- Montante de FDM Pedido com Aprovação Pendente

-
- Receitas da oportunidade para a pista
 - Receitas potenciais
 - Receitas potenciais (000)
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas Fechadas do Produto (000)
 - Receitas do Produto (000)
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Montante de Preço Especial Autorizado
 - Montante de Preço Especial Autorizado (000)
 - Montante de Preço Especial Pedido
 - Montante de Preço Especial Pedido (000)
 - Quantidade do Produto de Preço Especial
 - Total da Quantidade do Produto de Registo de Negócio
 - Total do Montante da Participação de MDF Aprovado
 - Total do Montante da Participação de MDF Aprovado (000)
 - Total do Montante da Participação de MDF Pedido
 - Total do Montante da Participação de MDF Pedido (000)
 - Total de Receitas nos Registos de Negócio
 - Total de Receitas nos Registos de Negócio (000)
 - Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades
 - Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades (000)
 - Total de receitas nos registos de negócio abertos
 - Total de receitas nos registos de negócio abertos (000)
 - Número (n.º) de parceiros
 - Métrica do Pedido de Assistência
 - Métricas customizadas do pedido de assistência
 - Métricas do pedido de assistência por data de fecho
 - Número (n.º) de Pedidos de Assistência (PAs) Cancelados (Data de Fecho)
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) fechados (Data de fecho)
 - Média de Dias para Fechar Pedidos de Assistência (PAs) (Data de Fecho)
 - Média de Minutos para Fechar Pedidos de Assistência (PAs) (Data de Fecho)
 - Métricas Customizadas Otimizadas do Pedido de Assistência
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) cancelados
 - Número (n.º) de Pedidos de Assistência (PAs) Fechados
 - Número (n.º) de Pedidos de Assistência (PAs) Abertos
 - Número (n.º) de Pedidos de Assistência (PAs) Pendentes
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)

- Média de Dias para Fechar o Pedido de Assistência (PA)
- Média de Minutos para Fechar Pedidos de Assistência (PAs)
- Média de Antiguidade de Pedido de Assistência Aberto (PA)
- Média de Antiguidade de Pedido de Assistência Aberto (PA) (Minutos)

Notas de utilização

Poderão ser geradas análises sem resultados por vários motivos. Um deles prende-se com a ausência de uma métrica na análise. A análise deverá ter pelo menos uma métrica.

Também poderá obter uma análise sem resultados se utilizar dois objetos customizados que não estejam diretamente ligados um ao outro. Para analisar a associação entre um objeto customizado e outro objeto que inclua outro objeto customizado, os objetos devem estar associados diretamente. Por exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto Customizado 01 e ao Objeto Customizado 03, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objeto Customizado 01, bem como a associação entre Conta e Objeto Customizado 03. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objeto Customizado 01 e Objeto Customizado 03, a não ser que exista uma associação direta entre o Objeto Customizado 01 e o Objeto Customizado 03 definida na aplicação.

Aproveitando ainda este exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto Customizado 01 e o Objeto Customizado 01 estiver diretamente associado ao Objeto Customizado 03, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objeto Customizado 01, bem como a associação entre Objeto Customizado 01 e Objeto Customizado 03. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objeto Customizado 01 e Objeto Customizado 03, a não ser que exista uma associação direta entre Conta e Objeto Customizado 03 definida na aplicação.

As dimensões Conta, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão de Data Comum

Muitas das dimensões de tipo de registo nesta área de atividade têm uma pasta de data, como Data ou Data de Criação. No entanto, alguns tipos de registo partilham uma dimensão de data comum. Caso selecione colunas da pasta de data num tipo de registo que partilhe uma dimensão de dados com outros tipos de registo e selecione uma métrica para um dos outros tipos de registo que partilhe a mesma dimensão de dados, então a análise apresenta todas as datas dos registos do tipo de registo a partir do qual selecionou a métrica. Por exemplo, os tipos de registo Conta e Contacto partilham uma dimensão de data. Como tal, se seleccionar a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Conta, e seleccionar a métrica N.º de Contas, a análise apresentará todas as datas em que os registos da conta foram criados. No entanto, tendo em conta que os tipos de registo Conta e Contacto partilham uma dimensão de data, é apresentado o mesmo resultado se seleccionar a métrica N.º de Contas e a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Contacto.

Caso selecione colunas da pasta de data num tipo de registo que partilhe uma dimensão de dados com outros tipos de registo e selecione métricas de dois ou mais dos tipos de registo que partilham a mesma dimensão de dados, então a análise apresenta todas as datas dos registos do tipo de registo a partir do qual selecionou as métricas. Por exemplo, se seleccionar a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Conta, e seleccionar as métricas N.º de Contas e N.º de Contactos, a análise apresentará todas as datas em que os registos da conta e os registos de contacto foram criados. Neste exemplo, é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica N.º de Contactos para qualquer data de criação de registos de contas onde não foram criados registos de contactos, e é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica N.º de Contas para qualquer data de criação de registos de contactos onde não foram criados registos de contas.

A seguinte tabela lista os tipos de registo que partilham uma dimensão de data comum e mostra o nome da dimensão de data à medida que é apresentada para cada um dos tipos de registo.

Dimensão do Tipo de Registo	Dimensão de Data
Conta	Data de criação
Campanha	Data
Objetos Customizados de 01 a 05	Data de criação
Pista	Data
Oportunidade	Data de fecho
Pedido de assistência	Data

Campos customizados de objetos associados

Os campos customizados de um objeto associado não estão disponíveis para utilização em relatórios na área de atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados. Por exemplo, se criar um campo para um objeto customizado como um campo relacionado de outro objeto customizado, o novo campo não está disponível na pasta do objeto principal na área de atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados. No entanto, o novo campo permanece disponível na pasta do objeto relacionado.

Área de Atividade de Análises do Histórico do Ativo

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a métrica do ativo por conta, ativo, oportunidade, produto e dimensões do utilizador. Permite-lhe controlar ativos e produtos que foram vendidos a um cliente ou empresa. Esta área de atividade é uma das poucas áreas de atividade em que a visibilidade para os registos de ativos se baseia na visibilidade dos registos de contas associados.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Ativo
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Categoria do produto
- Produto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do ativo
 - Métrica do ativo por data de compra

- Número (n.º) de ativos
- Preço de compra
- Quantidade
- Preço médio de compra
- Quantidade Média
- Métrica do ativo por data de expedição
 - Número (n.º) de ativos
 - Preço de compra
 - Quantidade
 - Preço médio de compra
 - Quantidade Média
- Número (n.º) de ativos
- Preço de compra
- Quantidade
- Preço médio de compra
- Quantidade Média

Notas de utilização

Pode analisar a métrica Ativo através da dimensão Propriedade do Utilizador. A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Análises do Histórico da Atividade de Chamadas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

A área de atividade Histórico da atividade de chamadas permite que os gestores de vendas e os representantes de vendas analisem os dados da atividade de chamadas por conta, contacto, atividade, proprietário, produto, categoria do produto e data. Ao contrário da área de atividade Histórico da atividade, a métrica da área de atividade Histórico da atividade de chamadas baseia-se nos tipos de registo Ciências vivas relacionados com a atividade, incluindo: Produtos detalhados, Amostras entregues, Artigos do pedido de amostras e Artigos promocionais entregues. Isto significa que as atividades que não têm registos para um ou mais destes tipos de registo dependentes relacionados não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade.

Pode utilizar a dimensão Categoria do produto para resumir as métricas da atividade de visitas para os níveis diferentes de uma hierarquia de produtos, como a marca e o mercado.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Atividade de chamadas

- Campanha
- Contacto
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Produto
- Categoria do produto
- Produtos detalhados
- Pedido de amostras
- Amostras entregues

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da atividade de visitas
 - Métrica personalizada dos produtos descritos
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Métrica personalizada do pedido de amostras
 - Métrica personalizada das amostras entregues
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de atividades da chamada
- Número (n.º) de detalhes da visita por produto
- Número (n.º) de produtos descritos da visita
- Número (n.º) de artigos promocionais da chamada entregues
- Número (n.º) de artigos do pedido de amostras da chamada
- Número (n.º) de pedidos de amostras da chamada
- Número (n.º) de amostras da chamada entregues
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de itens promocionais entregues
- Número (n.º) de pedidos de amostras da chamada
- Número (n.º) de amostras entregues

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível. Pode comunicar registos da chamada do convidado, da chamada da conta, da chamada profissional e a respetiva métrica associada.

O Número (N.º) de contactos mostra a quantidade de contactos principais distintos, nem todos os contactos associados à chamada.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Campanhas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a análise abrangente de campanhas por campanha, utilizador e dimensões de data. Permite-lhe analisar os resultados das campanhas, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Também contém métricas para ajudar a resolver problemas de concretização dos objetivos da campanha e otimizar campanhas futuras.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Campanhas
- Propriedade do Utilizador
- Data

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica
 - Número (n.º) de campanhas
 - Número (n.º) de campanhas ativas
 - Número (n.º) de campanhas concluídas
 - Número (n.º) de campanhas planeadas
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) de contas para a campanha
 - Número (n.º) de contactos para a campanha
 - Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
 - Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
 - Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 10 e dividida pela receita alvo.)
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - N.º médio de dias para converter pistas (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
 - Custo médio por venda fechada (Definição: custo médio dividido pelo número de ganhos.)
 - Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
 - Custo médio por pista (Definição: O custo médio dividido pelo número de pistas.)
 - Taxa de conversão de pistas (Definição: As pistas que se tornam em clientes, expressas como uma percentagem.)

- Receitas
- Receitas fechadas
- Média de receitas fechadas
- Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número total de oportunidades de ganho, dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Retorno sobre o investimento (ROI)

Notas de utilização

Nenhum

Área de Atividade de Análises do Histórico de Respostas da Campanha

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Os dados de resposta da campanha estão limitados só aos dados das campanhas do Oracle Email Marketing On Demand. Não apresenta os dados de resposta para as campanhas em que os dados foram introduzidos através da interface de utilizador do Oracle CRM On Demand. O Oracle Email Marketing On Demand foi descontinuado e não é possível iniciar novas campanhas. Pode continuar a utilizar esta área empresarial para comunicar sobre os dados de campanhas existentes.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar as informações de campanha, incluindo dados de resposta das campanhas do Oracle Email Marketing On Demand. Complementa as áreas de atividade da campanha, que fornece os dados de desempenho da campanha. Permite às empresas analisar a resposta a uma campanha do Oracle Email Marketing On Demand respondendo às seguintes questões: Quantas pessoas receberam a campanha? Quantas responderam? Como é que responderam? Quanto tempo levaram a responder?, etc.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Destinatário da campanha
- Resposta da campanha
- Data

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica
 - Número (n.º) de destinatários. Esta métrica baseia-se no campo do destinatário da campanha.
 - Número (n.º) de devoluções permanentes. Esta métrica baseia-se nos tipos de resposta de: Morada movida, Morada incorreta e Remetente incorreto.
 - Número (n.º) de devoluções provisórias. Esta métrica baseia-se nos tipos de resposta de: Problema de caixa de correio, Problema de sistema, Problema de rede, Problema de protocolo, Problema de segurança, Mensagem demasiado extensa, Férias e Último recurso.
 - Número (n.º) de inquiridos. Esta métrica baseia-se no estado da entrega.
 - Número (n.º) de respostas. Esta métrica baseia-se no estado da entrega.

- Número (n.º) de respostas abertas. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Mensagem aberta.
- Número (n.º) de cliques através de. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Click-Through.
- Número (n.º) de adesões. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Adesão à lista.
- Número (n.º) de não adesões. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Não adesão da lista.
- Número (n.º) de adesões globais. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Adesão global.
- Número (n.º) de não adesões globais. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Não adesão global.
- N.º médio de dias para responder. Esta métrica baseia-se no estado da entrega.

Notas de utilização

As métricas de resposta da campanha baseiam-se no estado da entrega ou no tipo de resposta. Por exemplo, o número de devoluções permanentes baseia-se no tipo de resposta, não no estado da entrega, mesmo que exista um estado da entrega de Devolução permanente.

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas do Contacto

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre contactos e moradas. Em outras áreas de atividade, só é possível comunicar sobre a morada principal de um contacto. No entanto, esta área de atividade permite-lhe comunicar sobre todas as moradas de um contacto, assim como sobre uma morada que é partilhada por múltiplos contactos.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Morada

Métrica

- Métricas da Morada
 - Número (N.º) de Moradas do Contacto

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Contactos

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre a métrica do contacto por contacto, conta, campanha, propriedade do utilizador e dimensões da data. O nível de detalhe desta área de atividade é uma linha para cada

contacto criado no Oracle CRM On Demand. Esta área de atividade permite-lhe responder rapidamente às seguintes questões: Quem são os dez melhores funcionários com o maior número de contactos? Que contas é que não têm nenhum contacto? Quais são as maiores campanhas por contactos? Quantos potenciais clientes um determinado contacto traz para a empresa?

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Data
- Propriedade do Utilizador

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do Contacto
 - Número (n.º) de campanhas
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (N.º) de Potenciais Clientes

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Interesses do Contacto

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

A área de atividade de Análises do Histórico de Interesses do Contacto permite gerar relatórios sobre interesses dos contactos na dimensão Contacto. Este relatório permite que os conselheiros e respetivos gestores determinem os interesses e passatempos dos clientes e selecionem presentes com significado para os respetivos clientes, que se baseiam nesses interesses. Também podem utilizar estas informações para alojar eventos de apreciação relevantes, tais como torneios de golfe. Desta forma, os conselheiros podem aprofundar as relações com os respetivos clientes, bem como conhecer os amigos e familiares dos mesmos. Estes eventos poderão gerar novos negócios.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Propriedade do Utilizador
- Data
- Interesses do contacto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica dos interesses do contacto
 - Número (n.º) de interesses do contacto

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Contacto

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

A área de informações Histórico de receitas do contacto permite analisar os dados de receitas por contacto, produto, categoria do produto, proprietário e data. A métrica nesta área de atividade inclui o seguinte:

- Número (n.º) de produtos
- Número (n.º) médio de produtos
- Média de Receitas

Permite aos utilizadores a criação de relatórios mostrando tipos diferentes de receitas do produto ao longo do tempo, tais como receitas projetadas comparadas com as reais. Esta comparação permite aos utilizadores compreender melhor o potencial de receitas e as vendas de produtos por contactos. Utilize a dimensão Categoria do produto para resumir a métrica Receitas do contacto em diferentes níveis de uma hierarquia de produtos, tais como marca, submercado e mercado.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Categoria do produto
- Produto
- Receitas do contacto
- Data
- Propriedade do Utilizador

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas do contacto
 - Número (n.º) médio de produtos
 - Número (n.º) de produtos
 - Média de Receitas

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa do Contacto

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe comunicar sobre a relação muitos para muitos entre os contactos e os membros da equipa. Pode utilizá-la para listar todos os membros da equipa associados a um contacto e a todos os contactos em que um utilizador esteja adicionado como um membro da equipa. Também pode utilizá-la para criar relatórios da Conta Principal associada ao Contacto. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre contactos que não estão associados a um utilizador ou comunicar sobre utilizadores que não estão ligados a um contacto.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Equipa de contacto
- Data
- Membro da equipa

Métrica

- Equipa de contacto
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Contacto
 - Número (N.º) de Membros da Equipa de Contacto

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na pasta Campos Customizados Otimizados da Equipa de Contacto da dimensão Equipa de Contacto, estão disponíveis os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora
- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

Na pasta Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Contacto estão disponíveis como métricas os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Currency
- Número Inteiro

■ Número

Visibilidade de Dados. Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da Equipa, independentemente das definições efetuadas no seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todos os contactos em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Registos de Negócio

Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo do Negócio

A área de atividade de relatórios Registo de negócio fornece informações sobre como os parceiros do utilizador estão a utilizar os registos de negócio e o efeito que o registo de negócio tem no negócio do utilizador. Por exemplo, pode efetuar o seguinte:

- Crie um relatório para mostrar a quantidade de receitas previstas dos registos de negócio.
- Determine o número médio de dias que demora a aprovação de um registo de negócio.
- Determine a percentagem de oportunidades que foram registadas.
- Comunique o número de registos de negócio que resultaram em novas oportunidades.
- Determine o período médio de validade dos registos de negócio.
- Comunique a alteração trimestral nas receitas dos registos de negócio.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Cliente associado
- Oportunidade associada
- Contacto
- Data
- Registo do negócio
- Aprovador final
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal

Métrica da data de não fecho

As métricas seguintes não se baseiam na Data de fecho dos registos:

- Métrica do registo de negócio
 - Métrica personalizada do registo de negócio
 - Número (n.º) de registos de negócio
 - Número (n.º) de registos de negócio com oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio sem oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio para novas oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio para oportunidades existentes
 - Número (n.º) de registos de negócio para novos clientes
 - Número (n.º) de registos de negócio convertidos em oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio com aprovação pendente

- Número (n.º) de registos de negócio aprovados
- Número (n.º) de registos de negócio expirados
- Número (n.º) de dias com aprovação pendente
- N.º médio de dias para aprovação
- Período médio de validade (em dias)
- Percentagem (%) de registos de negócio aprovados
- Percentagem (%) de registos de negócio rejeitados
- Percentagem (%) de registos de negócio devolvidos
- Percentagem (%) de registos de negócio convertidos em oportunidades
- Número (n.º) de registos de negócio que resultam em ganhos

Métrica da data de fecho

As métricas seguintes baseiam-se na Data de fecho dos registos:

- Métrica do registo de negócio
 - Tamanho total do negócio nos registos de negócio abertos
 - Tamanho médio total do negócio de registos de negócio abertos
 - Total de receitas de registos de negócio
 - Total médio de receitas de registos de negócio
 - Total de receitas do trimestre passado de registos de negócio
 - Total médio de receitas do trimestre passado de registos de negócio

Notas de utilização

A dimensão Contacto associado inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto do Registo de Negócio

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

A área de atividade Histórico de receitas do registo de negócio ajuda a identificar tendências relativamente aos artigos de linha do registo de negócio. Permite criar consultas básicas que envolvam as métricas de Receitas do produto de registos de negócio utilizando atributos de dimensão base. Permite também ajudar a responder a questões como as que se seguem:

- Qual é o máximo de receitas previstas de um único produto num único registo de negócio?
- Tendo em consideração apenas os registos de negócio aberto, qual é a média das receitas para cada registo de negócio (conforme calculado a partir dos registos de receitas)?
- Quantos produtos exclusivos são referidos em todos os registos de negócio (independentemente do estado da aprovação)?
- Quais são os produtos principais para todos os registos de negócio abertos: por quantidade total, por total das receitas, por ocorrência, por quantidade média para cada registo de negócio ou pela média das receitas para cada registo de negócio?
- Lista de todos os registos de negócio que tenham pelo menos um artigo de linha de receitas do produto com quantidade zero ou nula ou preço zero ou nulo.
- Quais eram os produtos principais no trimestre anterior: por quantidade, por receitas, por ocorrência, por quantidade média por cada registo de negócio ou pela média das receitas para cada registo de negócio?

Tipo de Relação

Um para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto associado
- Cliente associado
- Oportunidade associada
- Data (baseada na Data de fecho do Registo de negócio)
- Registo do negócio
- Receitas do produto de registos de negócio
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do produto

Métrica

A área de atividade tem as seguintes métricas:

- Métricas das receitas do produto do registo de negócio
 - Métricas personalizadas das receitas do produto do registo de negócio:
 - Moeda indexada média
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (#) de produtos nos registos de negócio sem oportunidades
 - Número (#) de produtos nos registos de negócio abertos
 - Número médio (# médio) de produtos nos registos de negócio sem oportunidades
 - Número médio (# médio) de produtos nos registos de negócio aberto
 - Preço médio
 - Quantidade Média
 - Média do total de receitas do trimestre anterior
 - Média de Receitas
 - Média da quantidade total nos registos de negócio sem oportunidades
 - Média da quantidade total nos registos de negócio abertos
 - Média total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades
 - Média total de receitas nos registos de negócio abertos
 - Número médio (# médio) de produtos (Por registo de negócio)
 - Total de receitas do trimestre anterior
 - Total de receitas do trimestre anterior (000)
 - Quantidade Total
 - Quantidade total (000)
 - Quantidade total nos registos de negócio sem oportunidades
 - Quantidade total nos registos de negócio abertos
 - Total de receitas
 - Total de receitas (000)

- Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades
- Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades (000)
- Total de receitas nos registos de negócio abertos
- Total de receitas nos registos de negócio abertos (000)
- Conta do parceiro principal

Notas de utilização

Nenhum

Área de Atividade de Análises do Histórico de Concessionários

Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Objetivo do Negócio

A área de atividade Análise do histórico do concessionário fornece a capacidade de analisar o histórico do concessionário, em relação a pedidos de assistência e atividades.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Concessionário
- Propriedade do Utilizador
- Data

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do Concessionário
 - Métrica Customizada do Concessionário
 - Número (N.º) de Concessionários
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de atividades abertas
 - Número (n.º) de atividades fechadas

Notas de utilização

Nenhum

Área de Atividade de Análises do Histórico do Evento

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Um evento pode ser qualquer tipo de evento promocional ou educativo assistido por vendedores ou outros profissionais. Da perspetiva de uma empresa, seguem-se os tipos de evento:

- **Nível do representante de vendas.** Executado por um gestor ou um ou mais representantes de vendas.

- **Nível da empresa ou nacional.** Uma reunião ou evento de formação nacional destinado a um grupo específico de profissionais.

Pode planear eventos ao nível nacional para um período ou produto específico e, em seguida, atribuir recursos por região, distrito ou representante de vendas. Por exemplo, as empresas farmacêuticas necessitam da métrica e das informações sobre os eventos de formação médica para alinhar as atividades de vendas e marketing. De uma perspetiva de conformidade, os relatórios fornecem informações às empresas, para que as empresas possam controlar os respetivos orçamentos e garantir que existe pouco ou nenhum desvio.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Evento
- Convidados
- Pista
- Evento de Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Produto
- Categoria do produto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- **Métrica do evento**
 - Número (N.º) de Contas para o Evento
 - Número (n.º) de eventos
 - Número (n.º) de convidados
 - Número (N.º) de Pistas para o Evento
 - Número (N.º) de Oportunidades para o Evento
 - Excesso/Défice no orçamento
(Definição: A diferença entre o orçamento do evento e o custo do evento.)
 - Orçamento do evento
A métrica do Orçamento do evento tem origem na dimensão. Quando é utilizada apenas a dimensão Evento, a métrica constitui a soma do valor do campo da dimensão. No entanto, quando são utilizadas outras dimensões (particularmente, convidado), a métrica é calculada como o valor máximo do campo da dimensão.
 - Custo do evento
(Definição: O custo das atividades concluídas para todos os participantes associados a um Evento.)

Notas de utilização

Se a empresa alterar o nome de apresentação do Evento para um nome personalizado, o nome personalizado aparece nos seus relatórios.

Nas versões anteriores à Versão 29, os relatórios que incluem as dimensões Categoria do Produto e Eventos não apresentam resultados se não existir um produto associado ao evento. Este comportamento foi alterado na Release 29 e a Categoria do Produto é agora independente das associações Evento-Produto.

O Número (N.º) de Contas para o Evento devolve o número de contas associadas a eventos com convidados.

O Número (N.º) de Pistas para o Evento devolve o número de pistas associadas a eventos com convidados.

O Número (N.º) de Oportunidades para o Evento devolve o número de oportunidades associadas a eventos com convidados.

Eventos sem Convidados

Eventos com zero convidados são excluídos dos relatórios, exceto num caso especial. A única maneira de ter um evento de zero convidados num relatório consiste só na utilização da dimensão Evento (não adicione uma segunda dimensão) e não inclua quaisquer métricas.

Área de Atividade de Análises do Histórico do Agregado Familiar

Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objetivo do Negócio

A área de atividade Análises do Histórico do Agregado Familiar fornece a capacidade de gerar relatórios de agregados familiares para a dimensão Contacto. Esta área de atividade permite que os conselheiros e respetivos gestores respondam a perguntas, tais como:

- Que clientes meus pertencem a que agregados familiares?
- De que forma os ativos do agregado familiar na minha carteira de clientes estão divididos entre os meus clientes?
- Quais são os meus agregados familiares principais por valor total do ativo?

A área de atividade Análises do Histórico do Agregado Familiar também tem uma dimensão Carteira que pode ser utilizada para comunicar informações de carteiras associadas de contactos do agregado familiar. Note que a carteira só tem uma relação indireta com os agregados familiares (através de contactos) e, por isso, os atributos da dimensão Carteira não podem ser utilizados diretamente para analisar a métrica do agregado familiar. Pode combinar relatórios de agregado familiar a relatórios de carteira para fornecer um serviço ao cliente melhorado, através do tratamento dos clientes como membros de um agregado familiar.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Agregado familiar
- Contacto do agregado familiar

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do Agregado Familiar
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total da média de ativos por agregado familiar
 - Total de despesas do agregado familiar
 - Total de despesas do agregado familiar

- Total da média de despesas do agregado familiar
- Rendimento total do agregado familiar
 - Rendimento total do agregado familiar
 - Total da média do rendimento do agregado familiar
- Total do passivo do agregado familiar
 - Total do passivo do agregado familiar
 - Total da média do passivo do agregado familiar
- Valor líquido total do agregado familiar
 - Valor líquido total do agregado familiar
 - Total da média do valor líquido do agregado familiar
- Total dos ativos do contacto
 - Total dos ativos
 - Total da média dos ativos
- Total de despesas do contacto
 - Total de despesas
 - Total da média de despesas
- Rendimento total do contacto
 - Rendimento total
 - Total da média do rendimento
- Total do passivo do contacto
 - Total do passivo
 - Total da média do passivo
- Valor líquido total do contacto
 - Valor líquido total
 - Total da média do valor líquido
- Métrica personalizada do agregado familiar
- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de pistas do contacto
- Número (n.º) de agregados familiares

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Análises do Histórico da Pista

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a métrica da pista por conta, território da conta, campanha, contacto, data, pista, oportunidade, propriedade do utilizador e conta do parceiro principal. Esta área de atividade contém tipos de registo que fazem referência à métrica que analisa a qualidade da pista, a conversão da pista e as receitas associadas às pistas.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Contacto
- Data
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da pista
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de novas oportunidades
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Média de dias de conversão da pista (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas que foram convertidas em oportunidades.)
 - Média de Dias para o Seguimento da Pista (Definição: O número de dias para seguimento da pista dividido pelo número de pistas.)
 - Receitas fechadas para a pista
 - Receitas previstas para a pista
 - Receitas da oportunidade para a pista

- Receitas previstas

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade do Sistema de Análise do Histórico da Equipa da Pista

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as pistas e os membros da equipa. Pode utilizá-la para listar todos os membros da equipa associados a uma pista e a todas as pistas em que um utilizador esteja adicionado como membro da equipa. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar pistas que não estão associadas a um utilizador ou comunicar utilizadores que não estão ligados a uma pista.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Pista
- Equipa da Pista
- Membro da equipa

Métrica

- Equipa da Pista
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa da Pista
 - Número (N.º) de Membros da Equipa da Pista

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na pasta Campos Customizados Otimizados da Equipa de Pistas da dimensão Equipa de Pistas, estão disponíveis os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora
- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

Na pasta Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Pistas estão disponíveis como métricas os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Currency
- Número Inteiro
- Número

Visibilidade de Dados. Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da Equipa, independentemente das definições efetuadas no seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todas as pistas em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de Atividade de Análises do Histórico do Pedido de FDM

Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo do Negócio

Os Fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) fornecem ao proprietário da marca a capacidade de disponibilizar fundos de marketing aos parceiros de uma forma sistemática, para que os parceiros vendam os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializem a marca. Através dos Pedidos de FDM, os parceiros pedem pré-aprovações de financiamento para atividades de marketing. Quando o proprietário da marca aprova o pedido de FDM, os parceiros podem executar a atividade e, em seguida, enviar uma participação de FDM para resgatar o numerário pré-aprovado que foi gasto.

Os proprietários de marcas necessitam de métricas e informações sobre pedidos de FDM para cada parceiro e trimestre para que possam alinhar o marketing e as vendas por canal. A área de atividade de Análises do Histórico de Pedidos de FDM fornece aos proprietários de marcas as informações necessárias para controlar os respetivos orçamentos de FDM e garantir que os fundos são atribuídos a atividades que tenham o máximo retorno do investimento.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta do parceiro principal
- Campanha
- Pedido de FDM
- Data
- Propriedade do Utilizador
- Aprovador

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas de pedido de FDM
 - Métricas personalizadas de pedido de FDM
 - Métricas de pedido de FDM por data de envio
 - Número (n.º) de pedidos de FDM
 - Montante pedido
 - Montante médio pedido

- Montante pré-aprovado
- Montante médio pré-aprovado
- Montante da participação total pedido
- Montante da participação total médio pedido
- Montante da participação total aprovado
- Montante da participação total médio aprovado
- Número (n.º) de pedidos de FDM
- Montante pedido
- Montante médio pedido
- Montante pré-aprovado
- Montante médio pré-aprovado
- Montante do trimestre passado pedido
- Montante médio do trimestre passado pedido
- Montante do trimestre passado pré-aprovado
- Montante médio do trimestre passado pré-aprovado
- Montante da participação total pedido
- Montante da participação total médio pedido
- Montante da participação total aprovado
- Montante da participação total médio aprovado
- Montante da participação total do trimestre passado pedido
- Montante da participação total médio do trimestre passado pedido
- Montante da participação total do trimestre passado aprovado
- Montante da participação total médio do trimestre passado aprovado
- Número (n.º) de pedidos de FDM com aprovação pendente
- Montante pedido com aprovação pendente
- Número (n.º) de pedidos de FDM enviados
- Número (n.º) de pedidos de FDM aprovados
- Número (n.º) de pedidos de FDM rejeitados
- Número (n.º) de pedidos de FDM devolvidos
- Número (n.º) de pedidos de FDM cancelados
- Número (n.º) de pedidos de FDM expirados
- Número (n.º) de participações de FDM enviadas
- Número (n.º) de participações de FDM aprovadas
- Número (n.º) de participações de FDM rejeitadas
- Percentagem (%) de pedidos de FDM aprovados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM expirados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM rejeitados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM devolvidos
- Número (n.º) de dias com aprovação pendente
- Número (n.º) de dias até à aprovação
- Número (n.º) médio de dias com aprovação pendente
- Número (n.º) médio de dias até à aprovação

Notas de utilização

Se a empresa alterar o nome de apresentação dos Pedidos de FDM para um nome personalizado, o nome personalizado aparece nos seus relatórios.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Concorrentes

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma oportunidade. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Opportunity Competitor
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Contacto da Relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
 - Métricas Customizadas da Oportunidade
 - Métricas da Oportunidade por Data de Abertura
 - Número (n.º) de oportunidades abertas

- Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades
 - Receitas fechadas
 - Receitas previstas
 - Receitas
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
-
- Receitas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número total de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
 - Receitas de oportunidades do trimestre passado
 - Receitas fechadas do trimestre passado

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão do Contacto da Relação

As oportunidades podem ser associadas a uma oportunidade como concorrentes. Quaisquer oportunidades associadas a uma oportunidade como concorrentes são listadas na secção de informações relacionadas Concorrentes da Oportunidade da página Detalhe da Oportunidade. A relação entre duas oportunidades associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas oportunidades associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a oportunidade e o concorrente, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a oportunidade, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contacto principal para um concorrente, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Concorrentes da Oportunidade.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Parceiros

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma oportunidade. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Parceiro da oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Contacto da Relação
- Território

Métrica

A lista de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
 - Métricas Customizadas da Oportunidade
 - Métricas da Oportunidade por Data de Abertura
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades

- Receitas fechadas
 - Receitas previstas
 - Receitas
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
-
- Receitas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
 - Receitas de oportunidades do trimestre passado
 - Receitas fechadas do trimestre passado

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão do Contacto da Relação

As oportunidades podem ser associadas a uma oportunidade como parceiros. Quaisquer oportunidades associadas a uma oportunidade como parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Parceiros da Oportunidade da página Detalhe da Oportunidade. A relação entre duas oportunidades associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas oportunidades associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a oportunidade e o parceiro, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a oportunidade, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contacto principal para um parceiro, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Parceiro da Oportunidade.

Área de Atividade de Análises do Histórico do Contacto da Oportunidade

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Nesta área de atividade, pode comunicar sobre todos os contactos associados a uma oportunidade ou a um contacto associado a várias oportunidades. Em outras áreas de atividade da oportunidade, só é possível comunicar sobre o contacto principal de uma oportunidade.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Contacto
- Oportunidade

Métrica

- Métrica do Contacto da Oportunidade
 - Número (N.º) de Contactos da Oportunidade

Notas de utilização

Nenhum

Área de Atividade Análise do Histórico de Oportunidades

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar oportunidades por conta, território, campanha, contacto, território, proprietário e dimensões da data. Esta área de atividade consiste em duas ou mais tabelas de factos e inclui a métrica da quota e oportunidade. A métrica da oportunidade é definida ao nível mais inferior de detalhe nesta área de atividade. Assim, pode analisar a métrica para todas as dimensões. No entanto, a métrica da quota encontra-se a um nível superior de detalhe e só pode ser analisada pelas seguintes dimensões limitadas: Data (Mês), Quota e Proprietário.

Tipo de Relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data

NOTA: A dimensão Data baseia-se na Data de Abertura para métricas das Métricas de Oportunidade por Data de Abertura e baseia-se na Data de Fecho para todas as restantes métricas. Em todos os casos, a data é retirada do registo Receitas, porque Receitas consiste na tabela de factos.

- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal

- Conta do parceiro principal
- Quota
- Território

Métrica

A lista de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
 - Métricas Customizadas da Oportunidade
 - Métricas da Oportunidade por Data de Abertura
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades
 - Receitas fechadas
 - Receitas previstas
 - Receitas
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
 - Receitas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
 - Receitas de oportunidades do trimestre passado
 - Receitas fechadas do trimestre passado
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

A Área de Informações Empresariais de Relatórios de Oportunidades e a Área de Informações Empresariais da Análise do Histórico de Oportunidades fornecem diferentes métricas. Antes de selecionar uma destas áreas de atividade, reveja a métrica fornecida em ambas para se certificar de que utiliza a área de atividade que melhor se adequa às suas necessidades.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto da Oportunidade

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar as receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, parceiro, campanha, oportunidade, produto de oportunidade, propriedade do utilizador, produto e categoria do produto. Uma vez que cada registo de receitas do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe para esta área de atividade é o mais granular e contém uma linha para cada registo de receitas do produto recorrente dentro da oportunidade. Dado o nível elevado de detalhe desta área de atividade, fornece a flexibilidade máxima para acumular dados a qualquer nível das dimensões suportadas. Esta área de atividade também contém a dimensão da quota e a métrica, que lhe permitem comunicar a receita do produto de oportunidade e a métrica da quota no mesmo relatório.

Tipo de Relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Receitas de produtos da oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do produto
- Quota
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto da oportunidade
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa da Oportunidade

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a comunicação da relação entre as oportunidades e as equipas da oportunidade. Utilize esta área de atividade para consultar os membros da equipa envolvidos numa oportunidade.

Tipo de Relação

Muitos para muitos.

Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Data (baseada na Data de Fecho da oportunidade)
- Oportunidade
- Equipa da oportunidade
- Propriedade do Utilizador

Métrica

- Equipa da oportunidade
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa da Oportunidade
 - Número (N.º) de Membros da Equipa da Oportunidade

Notas de utilização

Visibilidade de Dados. Se as definições de Área de Atividade do Histórico definidas no perfil forem Visibilidade do Gestor ou Visibilidade da Equipa, esta área de atividade utilizará o modo Visibilidade da Equipa e poderá comunicar todas as oportunidades das quais é proprietário ou membro da equipa. Se a definição definida no perfil for Visibilidade Total, as oportunidades que pertencem ao utilizador, ou aos subordinados, ou os registos aos quais o utilizador ou os subordinados são acrescentados como membros da equipa podem ser comunicados.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Parceiros

Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo do Negócio

A área de atividade Análise do histórico de parceiros fornece a capacidade de analisar o histórico do parceiro. Pode analisar pistas, oportunidades e receitas por parceiro e território.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Parceiro
- Território
- Propriedade do Utilizador
- Data

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do Parceiro Proprietário
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de parceiros com oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Média de receitas fechadas
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas Fechadas do Produto (000)
 - Receitas do Produto (000)
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - N.º médio de dias para converter pistas (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - N.º médio de dias para seguimento da pista
 - Média de Receitas Potenciais
 - Receitas potenciais
 - Receitas potenciais (000)
 - Número (n.º) de parceiros com pistas
 - Métricas Customizadas do Parceiro
 - Número (n.º) de parceiros

Notas de utilização

Nenhum

Área de Atividade Análise do Histórico de Entrega de Conteúdo Personalizado

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Utilize as informações fornecidas por análises a partir desta área de atividade para refinar o conteúdo e entregar a mensagem certa à pessoa certa, na altura certa. Pode analisar as tendências em detalhe, o desempenho colateral e as respostas de vários segmentos, e definir os seus clientes alvo em conformidade.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Resposta de mensagem
- Plano de mensagens
- Item do plano de mensagens
- Propriedade do Utilizador
- Produto
- Categoria do produto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Número (n.º) de contas
- Métrica da atividade
 - Métricas Customizadas da Atividade
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Métricas da atividade por data de criação
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de compromissos (Data de criação)
 - Número (n.º) de atividades fechadas
 - Número (n.º) de atividades abertas
 - Número (n.º) de tarefas (Data de criação)
 - Métricas da atividade por outras datas
 - Número (n.º) de compromissos (Data de fim)
 - Número (n.º) de compromissos (Data de início)

- Número (n.º) de tarefas (Data limite)
- Métricas Customizadas Otimizadas da Atividade
- Número (n.º) de contas com atividades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de compromissos agendados
- Número de (n.º) chamadas efetuadas
- Número de (n.º) chamadas bem-sucedidas
- Número (n.º) de atividades fechadas
- Número (n.º) de atividades abertas
- Métricas do Contacto
 - Número (n.º) de contactos
- Métrica da resposta à mensagem
 - Métricas Customizadas da Resposta à Mensagem
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Número (N.º) de Respostas à Mensagem
 - Número sequencial médio
- Métrica do item do plano de mensagens
 - Métrica personalizada do item do plano de mensagens
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Número (n.º) de itens do plano de mensagens
 - Número sequencial médio
- Métrica do plano de mensagens
 - Métrica personalizada do plano de mensagens
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Número (n.º) de planos de mensagens

Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Esta área de atividade tem várias dimensões, mas nem todas as combinações são válidas. Para as combinações que são inválidas, é devolvido um erro. Por exemplo, as seguintes combinações são inválidas e irão produzir um erro:

Dimensão	Dimensão	Dimensão
Produto	Conta	Plano de Mensagens
Produto	Conta	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Conta	Resposta de mensagem
Produto	Atividade	Plano de Mensagens
Produto	Atividade	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Atividade	Resposta de mensagem
Produto	Contacto	Plano de Mensagens
Produto	Contacto	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Contacto	Resposta de mensagem

Se a sua visibilidade é a Visibilidade da Equipa e a sua análise inclui as dimensões Plano de Mensagens, Item do Plano de Mensagens ou Resposta de Mensagem, é aplicada a Visibilidade do Gestor.

Área de Atividade de Análises do Histórico do Pipeline

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

A área de atividade da análise do histórico do pipeline fornece um instantâneo mensal de todas as oportunidades no Oracle CRM On Demand. Os instantâneos do pipeline são retirados todos os dias durante a noite, mas o processo de arquivo mantém apenas o instantâneo do pipeline mais recente para cada mês e elimina os outros instantâneos. Estes instantâneos do pipeline nunca são eliminados. Durante a extração integral, transformação e carregamento (ETL) dos dados, a cópia de segurança destes instantâneos foram efetuadas e estes instantâneos foram totalmente restaurados. Se as empresas alterarem o respetivo tipo de calendário fiscal, estes instantâneos históricos não serão realinhados com a respetiva definição de calendário fiscal novo. Para as empresas com um tipo de calendário fiscal customizado, estes instantâneos do histórico só podem ser comunicados para as definições de ano fiscal especificadas no Oracle CRM On Demand. Os instantâneos são tirados de oportunidades sem uma data de fecho ou de oportunidades em que a data de fecho é no trimestre atual ou num trimestre futuro.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade

- Propriedade do Utilizador
- Data do instantâneo do pipeline
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do pipeline histórico
 - Receitas. Esta métrica indica as receitas da oportunidade.
 - Receitas previstas. Esta métrica indica as receitas da oportunidade multiplicadas pela probabilidade da oportunidade.
 - Receitas fechadas. Esta métrica indica as receitas da oportunidade fechada/ganha. Quando o estado da oportunidade é Fechada/Ganha, as receitas e as receitas fechadas têm o mesmo valor.
 - Receitas (000). Esta métrica indica as receitas da oportunidade, em milhares.
 - Receitas previstas (000). Esta métrica indica as receitas da oportunidade multiplicadas pela probabilidade da oportunidade, em milhares.
 - Receitas fechadas (000). Esta métrica indica as receitas da oportunidade fechada/ganha, em milhares. Quando o estado da oportunidade é Fechada/Ganha, as receitas e as receitas fechadas têm o mesmo valor.
 - Receitas da oportunidade do trimestre passado. Esta métrica indica o valor das receitas do trimestre passado.
 - Receitas esperadas do trimestre passado. Esta métrica indica o valor das receitas esperadas do trimestre passado.
 - Receitas fechadas do trimestre passado. Esta métrica indica o valor das receitas fechadas do trimestre passado.
 - Receitas da oportunidade do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor das receitas do trimestre passado, em milhares.
 - Receitas esperadas do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor das receitas esperadas do trimestre passado, em milhares.
 - Receitas fechadas do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor das receitas fechadas do trimestre passado, em milhares.
 - Território

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Análises do Histórico da Carteira

Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece a capacidade de analisar o histórico da carteira, os contactos e os produtos. Os relatórios da carteira fornecem a capacidade de gerar relatórios sobre carteiras para as seguintes dimensões: Contacto, Conta, Produto, Conselheiro e Hora. Este relatório permite que os conselheiros e respetivos gestores respondam a perguntas, como:

- Quais os produtos financeiros que são propriedade dos clientes e qual o respetivo perfil demográfico?
- Qual a quantidade de ativos do meu cliente investida e em que valores e classes de ativos?
- Qual a dimensão dos ativos em cada carteira de clientes do conselheiro?

- Quais as classes de ativos em cada carteira de clientes do conselheiro?
- Quem são os meus melhores clientes por tamanho da carteira e receitas?

Estas informações permitem-lhe analisar carteiras relativamente aos clientes e conselheiros.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Data
- Instituição
- Propriedade do Utilizador
- Carteira
- Produto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da carteira
 - Métrica personalizada da carteira
 - Número (n.º) de carteiras
 - Valor total do ativo
 - Montante do empréstimo
 - Prémio
 - Receitas
 - Valor nominal
 - Limite de crédito
 - Total da média do valor do ativo
 - Montante médio do empréstimo
 - Prémio médio
 - Média de Receitas
 - Valor nominal médio
 - Limite de crédito médio

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

A dimensão Carteira inclui normalmente ativos não financeiros, tais como veículos, a menos que o seu administrador tenha excluído especificamente esses ativos não financeiros nas listas da Carteira utilizando a opção Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira na página Perfil da Empresa.

Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite analisar métrica de receitas por produto, conta, utilizador, oportunidade, data e dimensões do território. O nível de detalhe desta área de atividade é ligeiramente superior à área de atividade Relatórios de produtos da oportunidade, porque permite analisar as receitas da oportunidade a partir do foco da dimensão do produto. Esta área de atividade estabelece ligação da lacuna da análise entre a área de atividade Relatórios de oportunidades e a área de atividade Relatórios de produtos da oportunidade.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Produtos
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto
 - Métrica personalizada de receitas do produto
 - Receitas
 - Receitas previstas do produto
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas do Produto (000)
 - Receitas previstas do produto (000)
 - Receitas Fechadas do Produto (000)
 - Preço de compra
 - Preço médio de compra
 - Quantidade Média
 - Quantidade Total
 - Receitas do produto do trimestre passado
 - Receitas fechadas do produto do trimestre passado
 - Receitas do produto do trimestre passado (000)
 - Receitas fechadas do produto do trimestre passado (000)

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

O campo Sinalizador da Previsão na dimensão Produto nesta área empresarial tem correspondência para o tipo de registo Receitas da Oportunidade e se este campo estiver selecionado com outros campos do Produto (tal como Nome do Produto), apenas os registos do produto que estão associados a um registo Receitas do Produto de Oportunidade aparecem no relatório.

Área de Atividade de Análises do Histórico de Cotações

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O objeto Cotações deve ser preparado por um administrador.

Objetivo do Negócio

Utilize esta área de atividade para analisar as cotações pelas dimensões de conta, data, oportunidade e proprietário.

Tipo de Relação

Simples

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Cotação

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas Personalizadas da Cotação
- Número (n.º) de Cotações

Notas de utilização

Nenhum.

Área de Atividade de Análises do Histórico da Fase de Vendas

O Histórico da fase de vendas tem as seguintes áreas de atividade:

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite analisar oportunidades em diferentes fases de vendas por conta, oportunidade, fase de vendas e dimensões da data. A área de atividade do histórico da fase de vendas representa instantâneos históricos baseados em eventos de oportunidades e só disponíveis no lado histórico. Uma vez que as oportunidades passam por várias fases de vendas, esta área de atividade é mais densa do que a área de atividade de oportunidades com tantos registos como número de oportunidades vezes fases de vendas por que passaram.

Tipo de Relação

Simples

Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Fase de vendas histórica
- Oportunidade

Métrica

O seguinte é a lista completa de métricas para esta área de atividade:

- Métrica da fase de vendas
 - Número médio de dias na fase de vendas
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Falhas
 - Taxa de falhas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na dimensão Oportunidade está uma pasta para Propriedade do Utilizador. Apesar de esta pasta estar hierarquicamente abaixo da dimensão Oportunidade, a pasta Propriedade do Utilizador consiste na sua própria dimensão. Cada dimensão está relacionada com uma tabela na base de dados. Quando um relatório atualiza a partir de mais de uma tabela, as medidas no relatório são utilizadas para relacionar as tabelas entre si.

Para ilustrar este efeito, considere estes exemplos em que o proprietário da Opportunity_A mudou de uma fase de vendas para outra.

Exemplo 1: Seleciona apenas campos da dimensão Oportunidade.

Resultado 1: Todas as oportunidades estão no relatório.

Exemplo 2: Seleciona apenas campos da pasta Propriedade do Utilizador.

Resultado 2: Todos os utilizadores estão no relatório, quer possuam ou não registos.

Exemplo 3: Seleciona campos da dimensão Oportunidade e da pasta Propriedade do Utilizador.

Resultado 3: O relatório mostra várias linhas para a Opportunity_A; uma linha para cada proprietário que tinha nas várias fases de venda.

Área de Atividade Análise do Histórico do Pedido de Assistência

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar o histórico de pedidos de assistência, as contas e os ativos. Esta área empresarial fornece a capacidade de analisar pedidos de assistência pelas dimensões conta, contacto, pedido de assistência, utilizador, parceiro, oportunidade e data. Ajuda-o a medir e a analisar métricas de desempenho importantes da organização do pedido de assistência do cliente, incluindo há quanto tempo os pedidos de assistência estão abertos e a duração média para os fechar. A utilização destas métricas de desempenho do pedido de assistência pode ajudar a sua empresa a melhorar a satisfação do cliente, a produtividade dos funcionários e a reduzir os custos operacionais.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Ativo
- Contacto
- Data

NOTA: A dimensão Data baseia-se na Data de Fecho para métricas das Métricas do Pedido de Assistência por Data de Fecho e baseia-se na Hora de Abertura para todas as restantes métricas.

- Concessionário
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Pedido de assistência
- Veículo

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do Pedido de Assistência
 - Métricas do pedido de assistência por data de fecho
 - Número (n.º) de pedidos de assistência cancelados (Data de fecho)
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) fechados (Data de fecho)
 - Média de dias para fechar PAs (Data de fecho)
 - Média de minutos para fechar PAs (Data de fecho)
 - Métricas customizadas do pedido de assistência
 - Número (n.º) de PAs
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Antiguidade média do PA aberto
 - N.º médio de dias para fechar PA
 - Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
 - Média de minutos para fechar PAs

Notas de utilização

Os campos personalizados na dimensão Veículo são partilhados entre o tipo de registo Veículo e o tipo de registo Ativo. O tipo de registo Veículo tem dois conjuntos de campos personalizados: um conjunto partilhado com o tipo de registo Ativo e que aparece na dimensão Veículo e outro que é exclusivo ao tipo de registo Veículo. Os campos personalizados que são exclusivos ao tipo de registo Veículo não estão disponíveis em quaisquer relatórios. Quando adiciona os campos personalizados ao tipo de registo Veículo, certifique-se de que quaisquer campos que pretenda que apareçam nos relatórios são adicionados aos campos personalizados Ativo-Veículo partilhados e não aos campos personalizados só Veículo.

As dimensões Conta, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Utilize a dimensão da Oportunidade para analisar a métrica e os atributos na oportunidade para a relação do pedido de assistência.

Área de Atividade do Sistema de Análise do Histórico da Equipa do Pedido de Assistência

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os membros da equipa. Uma vez que é possível associar um pedido de assistência a vários membros da equipa no Oracle CRM On Demand, pode utilizá-lo para criar uma lista de todos os membros da equipa associados a um pedido de assistência e a todos os pedidos de assistência em que um utilizador é acrescentado como um membro da equipa. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar pedidos de assistência que não estão associados a nenhum utilizador ou para comunicar utilizadores que não estão associados a um pedido de assistência.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data (baseada na Hora de Abertura do pedido de assistência)
- Pedido de assistência
- Equipa do pedido de assistência
- Membro da equipa

Métrica

- Equipa do pedido de assistência
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa do Pedido de Assistência
 - Número (N.º) de Membros da Equipa do Pedido de Assistência

Notas de utilização

A dimensão Pedido de Assistência inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na pasta Campos Customizados Otimizados da Equipa de Pedidos de Assistência da dimensão Equipa de Pedidos de Assistência, estão disponíveis os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora
- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

Na pasta Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Pedidos de Assistência estão disponíveis como métricas os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Currency
- Número Inteiro
- Número

Visibilidade de Dados. Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da Equipa, independentemente das definições efetuadas no seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todos os pedidos de assistência em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de Atividade Análise do Histórico de Atividades Partilhadas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece a capacidade de analisar atividades partilhadas por conta, contacto e dimensões de utilizador. Dado que estas atividades podem ser partilhadas por um ou mais utilizadores no Oracle CRM On Demand, pode comunicar as atividades partilhadas através da utilização desta área de atividade. As atividades que são propriedade ou partilhadas com, pelo menos, um utilizador podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Propriedade do Utilizador

Métrica

- Métrica da atividade
 - Métricas Customizadas da Atividade
 - Métricas da atividade por data de criação
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de compromissos (Data de criação)
 - Número (n.º) de atividades fechadas
 - Número (n.º) de atividades abertas
 - Número (n.º) de tarefas (Data de criação)
 - Métricas da atividade por outras datas
 - Número (n.º) de compromissos (Data de fim)
 - Número (n.º) de compromissos (Data de início)
 - Número (n.º) de tarefas (Data limite)
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Atividade
 - Número (n.º) de contas com atividades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de compromissos agendados
 - Número de (n.º) chamadas efetuadas
 - Número de (n.º) chamadas bem-sucedidas
 - Número (n.º) de atividades fechadas

- Número (n.º) de atividades abertas

Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

A visibilidade dos dados para o registo da atividade não é controlada através da associação de livros a esse registo da atividade nesta área de atividade. Tem de ser proprietário do registo da atividade ou este registo tem de ser partilhado consigo, para que possa ver os registos de atividades nesta área de atividade.

Área de Atividade de Análises do Histórico da Morada Partilhada

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite comunicar moradas partilhadas e respetivas associações com contas, contactos e métrica relacionada. Ao utilizar esta área de atividade, pode comunicar as contas e contactos que estão anexados ou partilhar a mesma morada.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Morada partilhada

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Campos de lista de escolha de moradas partilhadas
 - Lista de escolha indexada 1
 - Lista de escolha indexada 2
 - Lista de escolha indexada 3
 - Lista de escolha indexada 4
 - Lista de escolha indexada 5
 - Estado da validação
- Morada para expedição (ampliada)
 - Morada 1
 - Morada 2
 - Morada 3
 - Localidade
 - País
 - Apartado/Código de ordenação
 - Concelho
 - Estado
 - Código postal
- Número (n.º) de contas

- Número de contas e contactos
- Número (n.º) de contactos

Notas de utilização

Nenhum

Área de Atividade de Análises do Histórico de Soluções

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Nesta área de atividade, é possível analisar soluções por dimensões de produto, categoria do produto, pedido de assistência e data de validade, bem como a relação entre as soluções e os respetivos pedidos de assistência associados. Também é possível analisar a métrica de pedidos de assistência relacionados e soluções importantes que ajudam a empresa a avaliar o estado e a eficácia de soluções.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Data de expiração
- Produto
- Categoria do produto
- Pedido de assistência
- Solução

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas Customizadas da Solução
 - Moeda indexada média 0
 - Número indexado médio 0
 - Moeda indexada 0
 - Número indexado 0
- Número (n.º) de soluções
- Número (n.º) de soluções aprovadas
- Número (n.º) de soluções publicadas
- Número (n.º) de soluções obsoletas
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs fechados

Notas de utilização

A dimensão Pedido de Assistência inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto com Preço Especial

Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo do Negócio

Os pedidos de preço especial permitem aos parceiros e proprietários da marca executarem um conjunto de processos empresariais, através dos quais um parceiro pede ao proprietário da marca um preço mais baixo de um produto (por vários motivos, tais como uma resposta a um negócio competitivo ou tendências gerais de redução do preço).

Esta área de atividade fornece-lhe a capacidade de efetuar uma análise e um relatório do histórico dos pedidos de preço especial e produtos com preço especial, para que possa avaliar o desempenho do parceiro. Pode utilizar métricas e informações, tais como reduções de preço autorizadas para cada produto, parceiro e trimestre, para medir a eficácia dos descontos e o desempenho do produto no canal.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Data (baseada na Data de início do Pedido de preço especial)
- Registo do negócio
- Cliente final
- Última aprovação por
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Categoria do produto
- Pedido de cálculo de preços especial

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do produto com preço especial
 - Métricas do produto com preço especial por Data de autorização
 - Número (#) dos pedidos de preço especial (Data de autorização)
 - Montante autorizado (Data de autorização)
 - Montante autorizado (Data de autorização) (000)
 - Montante pedido (Data de autorização)
 - Montante pedido (Data de autorização) (000)
 - Montante médio autorizado (Data de autorização)
 - Montante médio pedido (Data de autorização)
 - Quantidade média (Data de autorização)
 - Quantidade (Data de autorização)
 - Métricas do produto com preço especial por Data de envio
 - Número (#) dos pedidos de preço especial (Data de envio)
 - Montante autorizado (Data de envio)

- Montante autorizado (Data de envio) (000)
- Montante pedido (Data de envio)
- Montante pedido (Data de envio) (000)
- Montante médio autorizado (Data de envio)
- Montante médio pedido (Data de envio)
- Quantidade média (Data de envio)
- Quantidade (Data de envio)
- Número (#) dos pedidos de preço especial
- Montante autorizado
- Montante autorizado (000)
- Montante pedido
- Montante pedido (000)
- Montante médio autorizado
- Montante médio pedido
- Custo médio autorizado
- Percentagem de desconto médio autorizado
- PRR médio (Preço de Revenda Recomendado)
- Custo médio de compra
- Quantidade Média
- Custo médio pedido
- Percentagem de desconto médio pedido
- Preço de revenda médio pedido
- Preço de revenda médio sugerido
- Quantidade
- Montante do trimestre anterior autorizado
- Montante do trimestre anterior autorizado (000)
- Montante do trimestre passado pedido
- Montante do trimestre anterior pedido (000)
- Quantidade do trimestre anterior

Notas de utilização

Nenhum

Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O acesso a esta área de atividade requer o privilégio Controlo de utilização. Este privilégio é concedido à função de utilizador Administrador por predefinição.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite aos utilizadores com o privilégio Controlo da utilização analisar a utilização do Oracle CRM On Demand na empresa. As empresas podem analisar a utilização das seguintes áreas de aplicação no Oracle CRM On Demand:

- Utilização da aplicação

- Adoção de utilizadores
- Configuração

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Objeto do Analytics
- Conteúdo
- Data
- Tipo de Objeto
- User
- Histórico de Início de Sessão do Utilizador

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade e os campos para os quais são armazenadas é a seguinte:

A tabela seguinte mostra as métricas do Objeto do Analytics.

Métrica	Descrição
Número (n.º) de Objetos	Número (N.º) de objetos do Analytics.

A tabela seguinte mostra as métricas do Desempenho do Analytics. Estas métricas representam o desempenho de consultas. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	User	Data (semana)	Conteúdo	Descrição
Número (n.º) de pedidos	Sim	Sim	Sim	Número de pedidos por nome do relatório e do painel por semana. Se um relatório estiver disponível num painel, o número de pedidos para o relatório reflete apenas os pedidos onde foi executado como um relatório. Um vez que um painel contém com frequência mais do que um relatório, os pedidos executados dentro de um painel não são incluídos na contagem que calcula para os relatórios.
Número (n.º) de vezes falhadas	Sim	Sim	Sim	Número de vezes de falhas de pedidos por nomes de relatório e de painel por semana.
Tempo médio de resposta	Sim	Sim	Sim	Tempo médio de resposta (em segundos) para pedidos.

A tabela seguinte mostra as métricas de Utilização da aplicação no Oracle CRM On Demand. Estas métricas representam a utilização de diversos tipos de objeto da aplicação, incluindo quantos registos foram criados, atualizados e eliminados. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	User	Data (Mês)	Tipo de Objeto	Descrição
Número (n.º) de registos criados	Sim	Sim	Sim	Número de registos criados por objeto por utilizador por mês
Número (n.º) de registos atualizados	Sim	Sim	Sim	Número de registos atualizados por objeto por utilizador por mês
Número (n.º) de registos eliminados	Sim	Sim	Sim	Número de registos eliminados por objeto por utilizador por mês

A tabela seguinte mostra as métricas Desempenho de Vista de Página no Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	User	Data (semana)	Conteúdo	Descrição
Número (n.º) de pedidos	Sim	Sim	Sim	Número de pedidos por página por semana
Tempo médio de resposta (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo médio de resposta (em milissegundos) para vistas de página
Tempo máximo de resposta (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo máximo de resposta (em milissegundos) para vistas de página
Tempo mínimo de resposta (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo mínimo de resposta (em milissegundos) para vistas de página

NOTA: Os valores de Tempo Máximo de Resposta e Tempo Mínimo de Resposta estão disponíveis apenas para os registos de vista da página que foram carregados desde que esta funcionalidade foi disponibilizada. Os registos de vista da página carregados na versão 25 do Oracle CRM On Demand e anterior têm valores NULOS porque estes dados não foram registados nessas releases.

A tabela seguinte mostra a Configuração e as Métricas de configuração. Estas métricas são um instantâneo da última configuração do Oracle CRM On Demand conforme existia no momento de uma atualização incremental dos dados de controlo da utilização. A configuração e as métricas de configuração são exclusivas porque não são capturadas em qualquer nível da dimensão.

Métrica	Descrição
Número (n.º) de administradores	O número de administradores a quem foi concedido um dos seguintes privilégios: Gerir a Empresa, Gerir a Empresa - Definir Moedas, Gerir a Empresa - Redefinir Todas as Palavras-passe, Gerir Temas, Gerir Conteúdo, Gerir Conteúdo - Gerir Anexos e Imagens da

	Página de Detalhes, Gerir Livros, Gerir Territórios, Gerir Utilizadores, Gerir Funções e Acesso, Gerir Utilizadores e Acesso - Gerir Utilizadores Delegados
Número (n.º) de regras de atribuição	Número de regras de atribuição definidas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de livros	Número de livros definidos no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de moedas	Número de moedas ativadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de campos customizados	Número de campos customizados utilizados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de objetos customizados	Número de objetos customizados implementados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de separadores customizados	Número de separadores da Web customizados utilizados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de grupos	Número de grupos configurados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de idiomas	Número de línguas ativadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de produtos	Número de produtos definidos no Oracle CRM On Demand
Número(n.º) de processo de vendas	Número de processos de vendas definidos no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de territórios	Número de territórios configurados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de applets da Web	Número de applets da Web utilizadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de ligações Web	Número de ligações Web utilizadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de fluxos de trabalho	Número de fluxos de trabalho configurados no Oracle CRM On Demand

A tabela seguinte mostra as métricas (Mensais) de Adoção de Utilizadores. Estas métricas permitem às empresas monitorizar e analisar a adoção de utilizadores da aplicação do Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

NOTA: Qualquer registo de sessão que não tenha um valor no campo Hora de Saída de Sessão é excluído do cálculo das métricas Número (N.º) de Segundos de Entrada em Sessão e Média de Segundos de Entrada em Sessão para ambas as métricas mensal e semanal, tendo em conta que a duração dessa sessão não pode ser calculada.

Métrica	User	Data (Mês)	Descrição

Número (n.º) de utilizadores ativos	Não	Sim	Número de utilizadores ativos existente na aplicação por mês
Número (n.º) de dias desde o último início de sessão	Sim	Não	Número de dias desde o último início de sessão por parte do utilizador
Número (n.º) de utilizadores delegados	Não	Sim	Número de utilizadores delegados existentes por mês
Número (n.º) de licenças	Não	Não	Número de licenças definidas no perfil da empresa
Número (N.º) de Segundos de Entrada em Sessão	Sim	Sim	Número de segundos que um utilizador iniciou sessão durante determinado mês
Número (n.º) de inícios de sessão totais	Sim	Sim	Número de vezes que um utilizador iniciou sessão durante um determinado mês. Se um utilizador entrar em sessão três vezes por dia, conta como 3 entradas em sessão e é acrescentado ao valor do mês atual.
Número (n.º) de inícios de sessão exclusivos	Sim	Sim	Número de vezes exclusivas que um utilizador entrou em sessão durante um determinado mês. Se um utilizador entrar em sessão três vezes por dia, conta como 1 entrada em sessão exclusiva e é acrescentado ao valor do mês atual.
Número (n.º) de inícios de sessão sem êxito	Sim	Sim	Número de inícios de sessão sem êxito por utilizador por mês

Porcentagem (%) com sessão iniciada	Não	Sim	Número de utilizadores com sessão iniciada nesse mês dividido pelo número de utilizadores ativos.
Frequência mensal média de início de sessão	Não	Sim	Número de inícios de sessão únicos para um determinado mês dividido pelo número de utilizadores com sessão iniciada nesse mês.
Média de Segundos de Entrada em Sessão	Sim	Sim	Número de segundos que um utilizador iniciou sessão durante determinado mês dividido pelo número de vezes que o utilizador iniciou sessão nesse mês.

A tabela seguinte mostra as métricas (Semanais) de Adoção de Utilizadores. Estas métricas permitem às empresas monitorizar e analisar a adoção de utilizadores da aplicação do Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	User	Data (semana)	Descrição
Número (n.º) de utilizadores ativos	Não	Sim	Número de utilizadores ativos existente na aplicação por semana
Número (n.º) de utilizadores delegados	Não	Sim	Número de utilizadores delegados existentes por semana
Número (N.º) de Segundos de Entrada em Sessão	Sim	Sim	Número de segundos que um utilizador iniciou sessão durante determinada semana
Número (n.º) de inícios de sessão totais	Sim	Sim	Número de vezes que um utilizador iniciou sessão durante determinada semana. Se um utilizador entrar em sessão três vezes por dia, conta como 3 entradas em sessão e é acrescentado ao valor da semana atual.

Número (n.º) de inícios de sessão exclusivos	Sim	Sim	Número de vezes exclusivas que um utilizador entrou em sessão durante determinada semana. Se um utilizador entrar em sessão três vezes por dia, conta como 1 entrada em sessão exclusiva e é acrescentado ao valor da semana atual.
Número (n.º) de inícios de sessão sem êxito	Sim	Sim	Número de inícios de sessão sem êxito por utilizador por semana
Percentagem (%) com sessão iniciada	Não	Sim	Número de utilizadores com sessão iniciada nessa semana dividido pelo número de utilizadores ativos.
Média de Segundos de Entrada em Sessão	Sim	Sim	Número de segundos que um utilizador iniciou sessão durante determinada semana dividido pelo número de vezes que o utilizador iniciou sessão nessa semana.
Frequência Semanal Média de Entrada em Sessão	Não	Sim	Número de inícios de sessão únicos para determinada semana dividido pelo número de utilizadores com sessão iniciada nessa semana.

Notas de utilização

Este tópico fornece notas de utilização.

Acerca dos dados de controlo da utilização

Os dados de controlo da utilização no armazém de dados são atualizados semanalmente a partir de informações nos dados da aplicação Oracle CRM On Demand. Atualizar os dados de controlo da utilização ocorre aos fins de semana e não segue a atualização incremental noturna dos restantes dados.

As métricas de controlo da utilização só são recalculadas para o mês atual e os dados do mês anterior não são recalculados exceto se a semana incluir o final do mês. Por exemplo, quando a atualização incremental para o controlo da utilização for executado na sexta-feira, 28 de maio de 2010, as métricas de controlo da utilização são recalculadas para todo o mês de maio com início em 1 de maio de 2010. Quando a atualização incremental para controlo da utilização for executada na sexta-feira, 4 de junho de 2010, as métricas de controlo da utilização são recalculadas para os meses de maio e junho porque a semana incluiu os meses de maio e junho.

As métricas de controlo da utilização são resumidas por meses do calendário. Ainda que não seja possível analisar estas métricas pelos calendários fiscais de uma empresa, não são alinhadas com o calendário fiscal de empresas com calendários não standard. Poderá existir alguma singularidade na definição de um calendário fiscal, especialmente se estiver a utilizar calendários 4-4-5 ou 5-4-4 ou um calendário customizado em que dois meses do calendário se iniciem num período fiscal ou nenhum mês do calendário se inicie num período fiscal. Nestas situações, as métricas de controlo da utilização poderão ser sobrevalorizadas ou poderão estar em falta para um determinado período fiscal.

A maioria dos dados de controlo da utilização são capturados ao nível de semana. Algumas métricas de adoção de utilizadores não são capturadas ao nível de semana. Todas as configurações e métricas de configuração não são capturadas ao nível de semana. Uma vez que os dados de controlo da utilização são capturados ao nível de semana, podem ser agregados por mês, trimestre e ano. No entanto, poderá não produzir quaisquer resultados se foram executados a níveis inferiores ao nível de semana.

Acerca do histórico de início de sessão do utilizador

Os dados do histórico de início de sessão do utilizador anterior a 90 dias são continuamente apagados da aplicação Oracle CRM On Demand. Portanto, a funcionalidade Controlo da Utilização pode suportar aproximadamente 90 dias das métricas de adoção de utilizadores quando a aplicação Oracle CRM On Demand é atualizada pela primeira vez para esta release. No entanto, os dados do histórico da adoção de utilizadores são retidos no armazém de dados para suportar a análise de tendências históricas das métricas de adoção de utilizadores no Analytics Oracle CRM On Demand. Estes dados são retidos até à próxima atualização completa depois dos dados serem eliminados do Oracle CRM On Demand.

Métrica de controlo da utilização

As métricas de controlo da utilização são recolhidas por semana do calendário. Se estiver a utilizar um calendário não standard, tal como 5-4-4, 4-4-5, ou um calendário fiscal customizado, é possível que um mês ou trimestre fiscal possa ter mais ou menos semanas em comparação com outros meses e trimestres fiscais. Assim, as métricas poderão aparecer ligeiramente inflacionadas ou deflacionadas para determinado mês ou trimestre. Este comportamento é esperado onde as métricas da empresa não forem totalmente alinhadas com as definições do calendário fiscal quando são analisadas por meses e trimestres do calendário fiscal.

Dimensão do Objeto do Analytics

Pode combinar campos da dimensão Objeto do Analytics apenas com campos da dimensão Utilizador e apenas com as métricas do Objeto do Analytics. Não pode combinar campos da dimensão Objeto do Analytics com campos de qualquer dimensão que não a dimensão Utilizador ou com quaisquer métricas que não as métricas do Objeto do Analytics.

Para comunicar as informações de utilizador para o utilizador que criou um objeto, acrescente campos a partir do Objeto do Analytics a partir da dimensão Utilizador ou a dimensão Criado Por na dimensão Objeto do Analytics. Para comunicar as informações de utilizador para o utilizador que efetuou a última modificação de um objeto, acrescente campos a partir do Objeto do Analytics e campos da dimensão Última Modificação Por na dimensão do Objeto do Analytics.

A renovação semanal dos dados de controlo de utilização substitui os dados existentes dos objetos do Analytics. É necessário exportar os dados todas as semanas para comparar os dados semanalmente.

Os dados de controlo de utilização são recolhidos pelos seguintes tipos de objetos do Analytics: Ação, Análises, Condição, Filtro, Painel, Página do Painel e Parâmetro do Painel.

Ao extrair e rever os dados de objetos do Analytics, considere os seguintes pontos:

- Os dados são recolhidos em Pastas Partilhadas apenas para os objetos do Analytics. Os dados não são recolhidos para objetos do Analytics que são armazenados em pastas pessoais.
- Os dados sobre objetos apagados não são recolhidos. Se um objeto tiver sido apagado do catálogo durante a semana antes da renovação dos dados, estes não incluem quaisquer informações acerca desse objeto.

- Se um objeto tiver sido modificado mais do que uma vez durante a semana antes da renovação dos dados, apenas os detalhes da modificação mais recente estarão disponíveis.
- Se um objeto tiver sido criado durante a semana antes da renovação dos dados e apagado mais tarde durante esse período, o objeto não está incluído nos dados desse período.
- Se um objeto tiver sido criado durante determinada semana e apagado durante a semana seguinte, e um novo objeto do Analytics com o mesmo nome tiver sido criado na mesma semana, é apresentado nos dados um objeto com esse nome como objeto recém-criado durante duas semanas consecutivas.

Métricas de Objetos do Analytics

Pode combinar métricas do Objeto do Analytics com campos do Objeto do Analytics apenas a partir da dimensão Utilizador. Não pode combinar métricas do Objeto do Analytics com outras métricas ou campos a partir de qualquer dimensão que não a dimensão Utilizador ou Objeto do Analytics.

Dimensão do conteúdo

A dimensão Conteúdo é comum para as métricas Desempenho do Analytics e Desempenho de Vista de Página.

Para comunicar as métricas de Desempenho do Analytics, utilize o campo Categoria de Conteúdo para filtrar para a seguinte condição:

`Categoria de Conteúdo = V3 Analytics`

Para comunicar as métricas Desempenho de Vista de Página, utilize o campo Categoria de Conteúdo para filtrar para a condição seguinte:

`Categoria do conteúdo = Vista da página`

Quando analisar as métricas Desempenho de Vista de Página, os únicos campos de dimensão Conteúdo disponíveis são: Categoria de Conteúdo e Nome do Conteúdo. Para o Desempenho de Vistas de Página, o valor Nome do Conteúdo representa o título no ecrã. Para o Desempenho do Analytics, o valor Nome do Conteúdo representa o nome do relatório ou do painel.

Para apresentar o caminho das análises e painéis na sua análise de controlo de utilização, use o campo Detalhes do Conteúdo no âmbito da dimensão Conteúdo. Os Detalhes de Conteúdo são apresentados apenas para conteúdo para o qual a Categoria de Conteúdo está definida como V3 Analytics.

O formato dos caminhos das análises e dos painéis é o seguinte:

- O caminho para a pasta pessoal de um utilizador:

`/utilizadores/IDLinhaUtilizador`

em que *IDLinhaUtilizador* é a ID da Linha do utilizador proprietário da pasta. Por exemplo:

`/utilizadores/1QA4-HQOAD`

- Caminho para a Pasta Partilhada por Toda a Empresa:

`/partilhado/NúmeroEmpresa_Pasta_Partilhada`

em que *NúmeroEmpresa* é o número de instância de Oracle CRM On Demand da sua empresa. Por exemplo:

`/partilhado/9999_Pasta_Partilhada`

- O caminho para a Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa:

`/partilhado/Empresa_NúmeroEmpresa_Pasta_Partilhada`

em que *NúmeroEmpresa* é o número de instância de Oracle CRM On Demand da sua empresa. Por exemplo:

`/shared/Company_9999_Shared_Folder`

NOTA: Em releases anteriores à Release 38, a utilização de painéis customizados armazenados em pastas na Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa não foi controlada.

- O caminho de uma análise que está incorporada numa Página Principal do tipo de registo na aplicação standard tem o sufixo /_Emb. Algumas análises executadas a partir dos painéis pré-criados na pasta Análises Pré-Criadas no catálogo têm o sufixo /_DB. As subpastas que correspondem aos sufixos /_Emb e /_DB e as análises nestas subpastas não são visíveis no catálogo.

Segue-se um exemplo de um caminho de uma análise predefinida incorporada numa Página Principal do tipo de registo na aplicação standard:

/partilhado/Análise Pré-Criada/Análise de Clientes/_Emb

Segue-se um exemplo de um caminho de uma análise executada a partir de um painel pré-criado:

/partilhado/Análise Pré-Criada/Análise de Clientes/_DB

Com a Release 38, o campo Detalhes do Conteúdo é preenchido da seguinte forma:

- Para painéis customizados armazenados em pastas em As Minhas Pastas ou Pastas Partilhadas, o campo Detalhes de Conteúdo é preenchido com o caminho para o painel tal como é apresentado no catálogo.

Por exemplo, se um painel for armazenado numa pasta customizada denominada Os Meus Painéis Customizados diretamente em As Minhas Pastas para um utilizador cuja ID de utilizador é 1QA4-HQOAD, o campo Detalhes de Conteúdo contém o seguinte:

/utilizadores/1QA4-HQOAD/Os Meus Painéis Customizados

Cada nível de pasta customizado está incluído no caminho.

A título de outro exemplo, se um painel for armazenado numa pasta customizada denominada Painéis Customizados da Conta diretamente em Pastas Partilhadas por Toda a Empresa para uma empresa cujo nome de instância é 9999, o campo Detalhes de Conteúdo contém o seguinte:

/partilhado/9999_Pasta_Partilhada/Painéis da Conta Customizados

NOTA: Em releases anteriores à Release 38, a utilização de painéis customizados armazenados em pastas em As Minhas Pastas não foi controlada. A utilização de painéis customizados armazenados em pastas em Pastas Partilhadas foi controlada, mas o campo Detalhes de Conteúdo não foi preenchido.

- Para análises executadas a partir de um painel, o campo Detalhes de Conteúdo é preenchido com o caminho para o painel, incluindo o nome do painel. O campo Nome de Conteúdo é preenchido com o nome da análise incorporada.

NOTA: Em releases anteriores à Release 38, o campo Detalhes de Conteúdo não foi preenchido para análises incorporadas num painel.

- Em O Meu Painel, ou seja, no painel pessoal de cada utilizador, o campo Detalhes de Conteúdo é preenchido com o seguinte caminho:

/utilizadores/*ID do utilizador*/_portal

Por exemplo:

/utilizadores/1QA4-HQOAD/_portal

NOTA: Em releases anteriores à Release 38, a utilização de O Meu Painel não foi controlada.

- Para painéis armazenados na pasta Painéis gerada pelo sistema em Pasta Partilhada por Toda a Empresa, o campo Detalhes de Conteúdo é preenchido com o seguinte caminho:

/partilhado/*NúmeroEmpresa*_Pasta_Partilhada/_portal

Por exemplo:

/partilhado/9999_Pasta_Partilhada/_portal

- Para painéis armazenados na pasta Painéis gerada pelo sistema em Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, o campo Detalhes de Conteúdo é preenchido com o seguinte caminho:

/partilhado/Empresa_NúmeroEmpresa_Pasta_Partilhada/_portal

Por exemplo:

/partilhado/Empresa_9999_Pasta_Partilhada/_portal

NOTA: Com a Release 38, o sufixo do caminho para as pastas Painéis geradas pelo sistema é /_portal. Nas releases anteriores do Oracle CRM On Demand, o sufixo era /Painéis.

Métricas de Desempenho do Analytics

Não é possível combinar as métricas de Desempenho do Analytics com quaisquer outras métricas. Não é possível combinar as métricas Desempenho de Vista de Página com quaisquer outras métricas. Estas duas métricas relacionadas com o desempenho são armazenadas através da utilização de diferentes níveis de detalhe, que são diferentes uma da outra e de todas as outras métricas. As métricas de Desempenho do Analytics são capturadas ao nível de conteúdo, de utilizador e de semana. Estas métricas são recolhidas à medida que cada relatório é executado por cada utilizador e são resumidas ao nível de semana. O tempo médio de resposta é medido em segundos.

Ao contrário, as métricas Desempenho de Vista de Página são capturadas ao nível da página e semana. Estas métricas são recolhidas à medida que cada página é visualizada e são resumidas no nível de semana. O tempo médio de resposta é medido em milissegundos.

As métricas de desempenho do Analytics podem comunicar através de utilizadores individuais. No entanto, o desempenho de vistas de página é apenas ao nível da empresa. A maioria das vistas de página tem um título, mas para as vistas de página com títulos em falta, a métrica do desempenho de utilização é comunicada como *Outros*. As métricas de desempenho do Analytics são incluídas nos painéis partilhados e pessoais, mas não são incluídas nas consultas dinâmicas. A vista de página e os nomes do conteúdo do Analytics apresentam métricas baseadas na língua predefinida da empresa e em nomes do objeto standard. Não suportam a língua do utilizador ou a mudança do nome do objeto.

Restrições do Histórico de Início de Sessão do Utilizador

A dimensão Histórico de Início de Sessão do Utilizador especifica a origem do início de sessão do utilizador, tal como Interativo, Serviços para a Web, Telemóvel, etc. Esta dimensão tem as seguintes restrições:

- As únicas métricas que podem ser utilizadas com o Histórico de Início de Sessão do Utilizador são as seguintes métricas da Adoção do Utilizador:
 - Número de (#) Inícios de Sessão Totais
 - Número de (#) de Inícios de Sessão Sem Êxito
- Apenas o mês atual dos dados é atualizado por uma renovação incremental.
- Os dados do histórico para as colunas Tipo de Início de Sessão não são atualizados através de uma renovação incremental.

NOTA: Os valores de Tipo de Início de Sessão estão disponíveis apenas para os registos do Início de Sessão do Utilizador que foram carregados desde que esta funcionalidade foi disponibilizada. Os registos do Histórico de Início de Sessão do Utilizador carregados na Release 29 do Oracle CRM On Demand e anterior têm valores NULOS porque estes dados não foram registados nessas releases.

Métricas Mensais e Semanais de Adoção de Utilizadores

Os dados semanais não agregam dados mensais. Os dados mensais são calculados separadamente com base no número de dias no mês.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Conta

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os contactos. Pode utilizá-la para comunicar sobre todos os contactos associados a uma conta ou a um contacto que é partilhado por múltiplas contas. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre contas que não estão associadas a qualquer contacto ou comunicar sobre contactos que não estão ligados a uma conta.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto

Métrica

- Métricas do Contacto da Conta
 - Número (N.º) de Contactos da Conta

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas da Conta

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

A área de atividade de Análises das Receitas da Conta fornece a capacidade de controlar as receitas da conta por produto, categoria, território e utilizador.

Tipo de Relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Receitas da conta
- Território da conta
- Campanha
- Propriedade do Utilizador
- Produto
- Categoria do produto
- Quota

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas da conta:

- Métrica personalizada de receitas da conta
- Número (n.º) de produtos
- Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota:
 - Valor da quota

Notas de utilização

Para obter mais informações acerca das capacidades de receitas da conta, consulte [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Previsões \(na página 1007\)](#). Na área de atividade da previsão, pode combinar as receitas da previsão, da quota e da conta num único relatório consultado. As dimensões e a métrica da pasta da quota só podem ser combinadas com as dimensões e a métrica da pasta Propriedade do utilizador.

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Conta

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os utilizadores da equipa. Uma vez que é possível associar uma conta a vários membros da equipa no Oracle CRM On Demand, pode utilizar esta área de atividade para criar uma lista de todos os membros da equipa associados a uma conta ou a todas as contas em que um utilizador é acrescentado como um membro da equipa. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre contas não associadas a qualquer utilizador ou comunicar sobre utilizadores não ligados a uma conta.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Equipa da conta
- Data
- Membro da equipa

Métrica

- Equipa da conta
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa da Conta
 - Número (N.º) de Membros da Equipa de Conta

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na pasta Campos Customizados Otimizados da Equipa de Contas da dimensão Equipa de Contas, estão disponíveis os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Caixa de Seleção

- Data
- Data/Hora
- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

Na pasta Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Contas estão disponíveis como métricas os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Currency
- Número Inteiro
- Número

Visibilidade de Dados. Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da Equipa, independentemente das definições efetuadas no seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todas as contas em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece uma vista de resumo da métrica operacional de contas de uma empresa. O tipo de registo da conta é o tipo de registo que pretende analisar. Pode utilizar esta área de atividade para responder a perguntas básicas sobre o desempenho da conta: Que empresas têm o maior número de pedidos de assistência? Que empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de atividade permite agrupar e agregar estas métricas a qualquer nível por conta, território da conta e dimensões de datas. Para uma análise mais profunda que envolva outras áreas de negócios, tem de utilizar outras áreas de atividade.

Tipo de Relação

Resumo

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Média de receitas

- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas potenciais
- Média de receitas potenciais
- Receitas
- Receitas do Produto (000)
- Receitas fechadas do produto
- Receitas Fechadas do Produto (000)
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Concorrentes

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes, as contas que não têm uma

associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Concorrente da conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Contacto da Relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Média de receitas
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Média de receitas fechadas
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Receitas potenciais
 - Média de receitas potenciais
 - Receitas
 - Receitas do Produto (000)
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas Fechadas do Produto (000)
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos

- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas a uma conta como concorrentes. Quaisquer contas que sejam associadas a uma conta como concorrentes são listadas na secção de informações relacionadas Concorrentes da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a conta e o concorrente, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contacto principal para um corrente, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Concorrentes da Conta.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Parceiros

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função

- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Parceiro da conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Contacto da Relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Média de receitas
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Média de receitas fechadas
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Receitas potenciais
 - Média de receitas potenciais
 - Receitas
 - Receitas do Produto (000)
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas Fechadas do Produto (000)
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados

- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas a uma conta como parceiros. Quaisquer contas associadas a uma conta como parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Parceiros da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a conta e o parceiro, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contacto principal para um parceiro, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Parceiro da Conta.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Contas Relacionadas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão da conta relacionada, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios para mostrar todas as contas relacionadas para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta relacionada não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta relacionada disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Conta relacionada
- Contacto da Relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Média de receitas
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Média de receitas fechadas
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Receitas potenciais
 - Média de receitas potenciais
 - Receitas
 - Receitas do Produto (000)
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas Fechadas do Produto (000)
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Antiguidade média do PA aberto
 - N.º médio de dias para fechar PA
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades

- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas umas às outras. Quaisquer contas associadas a uma conta mas não associadas como concorrentes ou parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Relações da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

NOTA: Para associar contas umas às outras, deve ter o privilégio *Aceder à Relação de Contas Expendidas* e o privilégio *Gerir Contacto Expandido e Acesso à Relação da Conta* na sua função de utilizador e o seu administrador deve acrescentar a secção de informações relacionadas Relações da Conta da disposição da página Detalhe da Conta atribuído à sua função.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre as contas, selecione as colunas da dimensão Contacto da Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contacto principal para uma conta associada, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Conta Relacionada.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar um conjunto de métricas da atividade por atividade, conta, oportunidade, pista, campanha, contacto, pedido de assistência e dimensões de datas. Uma vez que esta área de atividade representa todos os eventos de atividades e interações com respeito a estes tipos de registo, esta área de atividade encontra-se ao nível mais baixo possível de detalhe, o que significa que a tabela de factos da atividade que determina esta área de atividade poderá ser a maior. Esta área de atividade permite-lhe acumular e analisar a métrica da atividade através da utilização do conjunto mais vasto de dimensões. Esta área de atividade é um assunto de factos múltiplos que permite a geração de relatórios de quotas do utilizador em relação à métrica da atividade.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Pista
- Oportunidade

- Pedido de assistência
- Quota

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da atividade
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de atividades abertas
 - Número (n.º) de contas com atividades
 - Número (n.º) de atividades fechadas
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade oferece a possibilidade de analisar objetos customizados avançados.

A área Objetos Customizados Avançados é uma área de atividade especializada que permite a geração de relatórios da relação um para muitos e muitos para um entre os Objetos Customizados 4 a 40 e os objetos pré-criados, incluindo os Objetos Customizados 1, 2 e 3. Como a área Objetos Customizados Avançados reúne os relatórios de todos os objetos numa única área de atividade, é necessário incluir uma métrica determinística para o relatório que ajude este a escolher um caminho de relação entre os objetos incluídos no relatório. Sempre que duas ou mais dimensões estiverem num relatório, o Oracle CRM On Demand Analytics requer uma métrica para relacionar as dimensões. Se o relatório não incluir uma métrica, o Oracle CRM On Demand Analytics escolhe uma aleatoriamente. A geração de relatórios da relação muitos para muitos não é possível através desta área de atividade, uma vez que não é suportada diretamente pelo Oracle CRM On Demand para os Objetos Customizados 4 a 40.

A relação muitos para muitos é implementada para os Objetos Customizados 1, 2 e 3 e ainda para os itens conta, contacto, pedido de assistência e oportunidade no Analytics. Desta forma, só é possível comunicar sobre a relação um para muitos entre os Objetos Customizados 1, 2 e 3 e estes objetos. Não é possível comunicar sobre a relação um para muitos entre os Objetos Customizados 1, 2 e 3 e os itens atividades, ativos, pistas e produtos.

Tipo de Relação

Federado

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Atribuição
- Campanha

- Participação
- Contacto
- Cobertura
- Objeto personalizado 1
- Objeto Customizado 2
- Objeto Customizado 3
- Objeto Customizado 04
- Objeto Customizado 05
- Objeto Customizado 06
- Objeto Customizado 07
- Objeto Customizado 08
- Objeto Customizado 09
- Objeto Customizado 10
- Objeto Customizado 11
- Objeto Customizado 12
- Objeto Customizado 13
- Objeto Customizado 14
- Objeto Customizado 15
- Objeto Customizado 16
- Objeto personalizado 17
- Objeto personalizado 18
- Objeto personalizado 19
- Objeto personalizado 20
- Objeto personalizado 21
- Objeto personalizado 22
- Objeto personalizado 23
- Objeto Customizado 24
- Objeto personalizado 25
- Objeto personalizado 26
- Objeto personalizado 27
- Objeto personalizado 28
- Objeto personalizado 29
- Objeto personalizado 30
- Objeto personalizado 31
- Objeto personalizado 32
- Objeto personalizado 33
- Objeto personalizado 34
- Objeto personalizado 35
- Objeto personalizado 36
- Objeto personalizado 37
- Objeto personalizado 38
- Objeto personalizado 39
- Objeto personalizado 40
- Danos
- Conta financeira
- Detentor da conta financeira

- Investimento de contas financeiras
- Plano financeiro
- Produto financeiro
- Transação financeira
- Agregado familiar
- Propriedade do seguro
- Período de inventário
- Parte envolvida
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Segurado
- Carteira
- Produto
- Inventário de amostras
- Transação de amostra
- Pedido de assistência
- Solução
- Item da transação

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Número (n.º) de contas
- Métrica da atividade
 - Número (n.º) de contas com atividades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de atividades fechadas
 - Número (n.º) de atividades abertas
- Métricas de Atribuição
 - Número (n.º) da atribuição
 - Atribuição média da quantidade máxima
 - Média da chamada de quantidade máxima
 - Média de ordenar por
 - Soma de atribuições de quantidade máxima
 - Soma de chamadas de quantidade máxima
 - Soma de ordenar por
- Métricas da Campanha
 - Número (n.º) de contas para a campanha
 - Número (n.º) de campanhas
 - Número (n.º) de campanhas ativas
 - Número (n.º) de campanhas concluídas
 - Número (n.º) de campanhas planeadas
 - Número (n.º) de contactos para a campanha

- Número (n.º) de pistas para a campanha
- Número (n.º) de oportunidades para a campanha
- Número (n.º) de ganhos para a campanha
- Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
- Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
- Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 100 e dividida pela receita alvo.)
- Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
- Média de receitas fechadas para a campanha
- Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
- Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de ganhos.)
- Custo médio por pista (Definição: o custo médio dividido pelo número de pistas.)
- Receitas fechadas para a campanha
- Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
- Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
- Taxa de conversão de pistas para a campanha
- Receitas da oportunidade para a campanha
- Taxa de sucesso da oportunidade para a campanha
- Retorno do investimento (ROI)
- Métricas da Participação
 - Métricas Customizadas da Participação
 - Número (n.º) de participações
 - Montante médio do passivo
 - Montante médio da perda
 - Número médio de funcionários feridos
 - Número médio de pessoas feridas
 - Soma de montantes do passivo
 - Soma de montantes da perda
 - Soma do número de funcionários feridos
 - Soma do número de pessoas feridas
- Métricas do Contacto
 - Métricas Customizadas do Contacto
 - Número (n.º) de contactos
- Métricas da Cobertura
 - Métrica personalizada da cobertura
 - Número (n.º) de coberturas
 - Média dedutível
 - Limite individual médio
 - Montante médio seguro
 - Limite total médio
 - Soma de dedutíveis
 - Soma de limites individuais
 - Soma de montantes seguros
 - Soma de limites totais

- Métrica do Objeto Customizado 1-40
 - Métricas customizadas do objeto customizado 1-40
 - Métricas Customizadas Otimizadas do Objeto Customizado 1-40
 - Número (n.º) de objetos customizados 1-40
- Métricas de Danos
 - Métrica personalizada de danos
 - Número (n.º) de danos
 - Montante médio estimado
 - Número médio da propriedade
 - Soma de montantes estimados
 - Soma do número de propriedades
- Métricas da Conta Financeira
 - Métricas Customizadas da Conta Financeira
 - Número (N.º) de contas financeiras
 - Saldo médio
 - Soma de saldos
- Métricas do detentor da conta financeira
 - Métricas customizadas do detentor da conta financeira
 - Número (n.º) de detentores de contas financeiras
- Métricas do investimento de contas financeiras
 - Métricas customizadas do detentor da conta financeira
 - Número (n.º) de investimentos de contas financeiras
 - Desempenho médio
 - Preço médio de compra
 - Quantidade Média
 - Valor médio
 - Soma de desempenhos
 - Soma de preços de compra
 - Soma de quantidades
 - Soma de valores
- Métricas do Plano Financeiro
 - Métricas customizadas do plano financeiro
 - Número (n.º) de planos financeiros
- Métricas do Produto Financeiro
 - Métricas customizadas do produto financeiro
 - Número (n.º) de produtos financeiros
 - Preço atual médio
 - Soma de preços atuais
- Métricas da Transação Financeira
 - Métricas customizadas da transação financeira
 - Número (n.º) de transações financeiras
 - Quantidade Média
 - Preço médio da transação
 - Valor médio

- Soma de quantidades
- Soma de preços da transação
- Soma de valores
- Métricas do Agregado Familiar
 - Métrica personalizada do agregado familiar
 - Total dos ativos do contacto
 - Total da média de ativos
 - Total da média de ativos (000)
 - Total dos ativos
 - Total dos ativos (000)
 - Total de despesas do contacto
 - Total da média de despesas
 - Total da média de despesas (000)
 - Total de despesas
 - Total de despesas (000)
 - Rendimento total do contacto
 - Total da média do rendimento
 - Total da média do rendimento (000)
 - Rendimento total
 - Rendimento total (000)
 - Total do passivo do contacto
 - Total da média do passivo
 - Total da média do passivo (000)
 - Total do passivo
 - Total do passivo (000)
 - Valor líquido total do contacto
 - Total da média do valor líquido
 - Total da média do valor líquido (000)
 - Valor líquido total
 - Valor líquido total (000)
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total da média de ativos por agregado familiar
 - Total da média de ativos por agregado familiar (000)
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total de ativos por agregado familiar (000)
 - Total de despesas do agregado familiar
 - Total da média de despesas do agregado familiar

- Total da média de despesas do agregado familiar (000)
- Total de despesas do agregado familiar
- Total de despesas do agregado familiar (000)
- Rendimento total do agregado familiar
 - Total da média do rendimento do agregado familiar
 - Total da média do rendimento do agregado familiar (000)
 - Rendimento total do agregado familiar
 - Rendimento total do agregado familiar (000)
- Total do passivo do agregado familiar
 - Total da média do passivo do agregado familiar
 - Total da média do passivo do agregado familiar (000)
 - Total do passivo do agregado familiar
 - Total do passivo do agregado familiar (000)
- Valor líquido total do agregado familiar
 - Total da média do valor líquido do agregado familiar
 - Total da média do valor líquido do agregado familiar (000)
 - Valor líquido total do agregado familiar
 - Valor líquido total do agregado familiar (000)
- Número (n.º) de pistas do contacto
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de agregados familiares
- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
- Métricas da Propriedade do Seguro
 - Métricas customizadas da propriedade do seguro
 - Número (n.º) de propriedades do seguro
 - Montante médio
 - Sequência média
 - Soma de montantes
 - Soma de sequências
- Métricas do Período de Inventário
 - Métricas customizadas do período de inventário
 - Número (n.º) do período de inventário
- Métrica da parte envolvida
 - Métricas customizadas da parte envolvida
 - Número (n.º) de partes envolvidas
- Métrica da pista
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas

- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de novas oportunidades
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista
- Métricas da Oportunidade
 - Métricas Customizadas da Oportunidade
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Receitas previstas
 - Receitas previstas (000)
 - Receitas
 - Receitas (000)
- Métrica do parceiro
 - Métricas Customizadas do Parceiro
 - Número (n.º) de parceiros
- Métricas da apólice
 - Métrica personalizada da apólice
 - Número (n.º) de apólices
 - Montante nominal médio
 - Prémio modal médio
 - Prémio total médio
 - Soma de montantes nominais
 - Soma de prémios modais
 - Soma de prémios totais
- Métricas do Segurado
 - Métricas customizadas do segurado
 - Número (n.º) de segurados
 - Percentagem média do segurado
 - Soma de percentagens do segurado
- Métricas da carteira
 - Métrica personalizada da carteira
 - Número (n.º) de carteiras
 - Média do Limite de Crédito

- Média do Valor Nominal
- Média do Montante do Empréstimo
- Média do Prémio
- Média de receitas
- Total da média do valor do ativo
- Limite de crédito
- Valor nominal
- Montante do empréstimo
- Prémio
- Receitas
- Valor total do ativo
- Métricas do Inventário de Amostras
 - Métricas customizadas do inventário de amostras
 - Número (n.º) do inventário de amostras
 - Média da última contagem física
 - Saldo médio de abertura
 - Média da contagem física
 - Contagem média do sistema
 - Soma das últimas contagens físicas
 - Soma de saldos de abertura
 - Soma das contagens físicas
 - Soma das contagens do sistema
- Métricas da Transação de Amostras
 - Métricas customizadas da transação de amostras
 - Número (n.º) da transação de amostras
 - Média de pacotes recebidos
 - Média de pacotes enviados
 - Soma de pacotes recebidos
 - Soma de pacotes enviados
- Métrica do Pedido de Assistência
 - Métricas customizadas do pedido de assistência
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de PAs
 - N.º médio de dias para fechar PA
 - Antiguidade média do PA aberto
- Métrica da solução
 - Métricas Customizadas da Solução
 - Número (n.º) de soluções aprovadas
 - Número (n.º) de soluções obsoletas
 - Número (n.º) de soluções publicadas
 - Número (n.º) de soluções
- Métricas do Item da Transação
 - Métricas customizadas do item da transação

- Número (n.º) do item da transação
- Número médio da linha
- Quantidade Média
- Quantidade média expedida
- Soma do número de linhas
- Soma de quantidades
- Soma de quantidades expedidas

Notas de utilização

A dimensão Carteira inclui normalmente ativos não financeiros, tais como veículos, a menos que o seu administrador tenha excluído especificamente esses ativos não financeiros nas listas da Carteira utilizando a opção Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira na página Perfil da Empresa.

Poderão ser gerados relatórios sem resultados por vários motivos. Um deles prende-se com a ausência de uma métrica no relatório. O relatório deverá ter pelo menos uma métrica.

Também poderá obter um relatório sem resultados se utilizar dois objetos customizados que não estejam diretamente ligados um ao outro. Por exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto customizado 4 e ao Objeto customizado 5, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objeto customizado 4, bem como a associação entre Conta e Objeto customizado 5. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objeto Customizado 4 e Objeto Customizado 5, a não ser que exista uma associação direta entre o Objeto Customizado 4 e o Objeto Customizado 5 definida na aplicação.

Aproveitando ainda este exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto Customizado 4 e o Objeto Customizado 4 estiver diretamente associado ao Objeto Customizado 5, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objeto Customizado 4, bem como a associação entre o Objeto Customizado 4 e o Objeto Customizado 5. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objeto customizado 4 e Objeto customizado 5, a não ser que exista uma associação direta entre Conta e Objeto customizado 5 definida na aplicação.

As dimensões Conta, Atividade, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

A dimensão Carteira não produz quaisquer resultados quando utilizada com os Objetos Customizados 16-20. Não produz resultados quando utilizada com os Objetos Customizados 1-15 e os Objetos Customizados 21-40.

Dimensão de Proprietário Comum

A maior parte das dimensões de tipo de registo nesta área de atividade têm uma pasta Propriedade do Utilizador. No entanto, o proprietário é uma dimensão comum única partilhada por todos esses tipos de registo. Como tal, se selecionar colunas a partir da pasta Propriedade do Utilizador em qualquer pasta de tipo de registo, e se selecionar uma métrica para um tipo de registo diferente, a análise apresentará todos os proprietários do tipo de registo a partir do qual selecionou a métrica. Por exemplo, se selecionar a coluna Pseudónimo a partir da pasta Propriedade do Utilizador na pasta Pedido de Assistência, e se selecionar a métrica Número (N.º) de PAs, a análise apresentará todos os proprietários dos registos do pedido de assistência. No entanto, tendo em conta que proprietário consiste numa única dimensão, é apresentado o mesmo resultado se selecionar a coluna Pseudónimo a partir da pasta Propriedade do Utilizador na pasta Contacto e a métrica do Número (N.º) de PAs.

Se selecionar colunas a partir da pasta Propriedade do Utilizador em qualquer pasta de tipo de registo e selecionar métricas a partir de dois ou mais tipos de registo, a análise apresentará todos os proprietários de todos os tipos de registo a partir dos quais selecionou a métrica. Por exemplo, se selecionar a coluna Pseudónimo a partir da pasta Propriedade do Utilizador na pasta Pedido de Assistência, e selecionar as métricas Número (N.º) de PAs e Número (N.º) de Atividades, a análise apresentará todos os proprietários dos registos do pedido de assistência e dos registos de atividade. Neste exemplo, é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica N.º de PAs se um proprietário detiver atividades mas não pedidos de assistência, e é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica Número (N.º) de Atividades se um proprietário detiver pedidos de assistência mas não atividades.

Dimensões de Data Comum

Muitas das dimensões de tipo de registo nesta área de atividade têm uma pasta de data, como Data ou Data de Criação. No entanto, alguns tipos de registo partilham uma dimensão de data comum. Caso selecione colunas da pasta de data num tipo de registo que partilhe uma dimensão de dados com outros tipos de registo e selecione uma métrica para um dos outros tipos de registo que partilhe a mesma dimensão de dados, então a análise apresenta todas as datas dos registos do tipo de registo a partir do qual selecionou a métrica. Por exemplo, os tipos de registo Conta e Contacto partilham uma dimensão de data. Como tal, se seleccionar a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Conta, e seleccionar a métrica N.º de Contas, a análise apresentará todas as datas em que os registos da conta foram criados. No entanto, tendo em conta que os tipos de registo Conta e Contacto partilham uma dimensão de data, é apresentado o mesmo resultado se seleccionar a métrica N.º de Contas e a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Contacto.

Caso selecione colunas da pasta de data num tipo de registo que partilhe uma dimensão de dados com outros tipos de registo e selecione métricas de dois ou mais dos tipos de registo que partilham a mesma dimensão de dados, então a análise apresenta todas as datas dos registos do tipo de registo a partir do qual selecionou as métricas. Por exemplo, se seleccionar a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Conta, e seleccionar as métricas N.º de Contas e N.º de Contactos, a análise apresentará todas as datas em que os registos da conta e os registos de contacto foram criados. Neste exemplo, é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica N.º de Contactos para qualquer data de criação de registos de contas onde não foram criados registos de contactos, e é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica N.º de Contas para qualquer data de criação de registos de contactos onde não foram criados registos de contas.

A seguinte tabela lista os tipos de registo que partilham uma dimensão de data comum e mostra o nome da dimensão de data à medida que é apresentada para cada um dos tipos de registo. Cada tabela mostra os detalhes de uma dimensão de data comum.

Dimensão do Tipo de Registo	Dimensão de Data
Conta	Data de criação
Campanha	Data
Contacto	Data de criação
Pista	Data
Oportunidade	Data de fecho
Carteira	Data
Dimensão do Tipo de Registo	Dimensão de Data
Atividade	Data de criação
Atribuição	Data de criação
Participação	Data de criação
Cobertura	Data de criação
Objetos Customizados de 01 a 40	Data de criação

Dimensão do Tipo de Registo	Dimensão de Data
Danos	Data de criação
Conta financeira	Data de criação
Detentor da conta financeira	Data de criação
Investimento de contas financeiras	Data de criação
Plano financeiro	Data de criação
Produto financeiro	Data de criação
Transação financeira	Data de criação
Propriedade do seguro	Data de criação
Período de inventário	Data de criação
Parte envolvida	Data de criação
Oportunidade	Data de abertura
Apólice	Data de criação
Segurado	Data de criação
Pedido de assistência	Data de abertura
Inventário de amostras	Data de criação
Transação de amostra	Data de criação
Item da transação	Data de criação

Campos customizados de objetos associados

Os campos customizados de um objeto associado não estão disponíveis para utilização em relatórios na área de atividade de geração de relatórios Objetos Customizados Avançados. Por exemplo, se criar um campo para um objeto customizado como um campo relacionado de outro objeto customizado, o novo campo não está disponível na pasta do objeto principal na área de atividade de geração de relatórios Objetos Customizados Avançados. No entanto, o novo campo permanece disponível na pasta do objeto relacionado.

Área de Atividade Objeto Customizado Avançado e os Objetos Financeiros e do Seguro

A área de atividade Objetos customizados avançados permite comunicar todos os atributos e as métricas dos objetos que existam na área de atividade. Também permite comunicar sobre as associações entre estes objetos. No entanto, para um determinado par de objetos, apenas uma associação é suportada nesta área de atividade. Por exemplo:

- O objeto Conta Financeira pode ser um objeto dependente de uma conta, de uma agência ou de uma Instituição financeira. No entanto, apenas a associação do objeto da conta pode ser comunicada.
- O objeto Conta Financeira pode ser um objeto dependente de um contacto e de um conselheiro. No entanto, apenas a associação do objeto do contacto pode ser comunicada.
- O objeto Apólice pode ser um objeto dependente de uma conta, de uma agência ou de uma transportadora. No entanto, apenas a associação do objeto da conta pode ser comunicada.
- O objeto Apólice pode ser um objeto dependente de um contacto, de um agente ou de um subscritor da transportadora. No entanto, apenas a associação do objeto da conta pode ser comunicada.

A associação entre os objetos financeiros e os objetos customizados 1-40 e a associação entre os objetos do seguro e os objetos customizados 1-40 não estão disponíveis para relatórios a partir da área de atividade Objeto customizado avançado.

Formatos do campo

Nas dimensões financeira, do seguro e da amostra, os campos da moeda, da data e do número inteiro são pré-formatados. Outros tipos de campo nessas dimensões, tal como número e percentagem, não são pré-formatados. Pode aplicar formatos customizados a estes campos. Esta utilização da formatação afeta as seguintes dimensões e métricas:

- Atribuição
- Métricas de Atribuição
- Participação
- Métricas da Participação
- Cobertura
- Métricas da Cobertura
- Danos
- Métricas de Danos
- Conta financeira
- Métricas da Conta Financeira
- Detentor da conta financeira
- Métricas do detentor da conta financeira
- Investimento de contas financeiras
- Métricas do investimento de contas financeiras
- Plano financeiro
- Métricas do Plano Financeiro
- Produto financeiro
- Métricas do Produto Financeiro
- Transação financeira
- Métricas da Transação Financeira
- Propriedade do seguro
- Métricas da Propriedade do Seguro
- Parte envolvida
- Métrica da parte envolvida
- Período de inventário
- Métricas do Período de Inventário
- Apólice
- Métricas da apólice
- Segurado
- Métricas do Segurado

- Inventário de amostras
- Métricas do Inventário de Amostras
- Transação de amostra
- Métricas da Transação de Amostras
- Item da transação
- Métricas do Item da Transação

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Avaliações

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece análises em tempo real da utilização e dos resultados da avaliação. Pode obter visibilidade total na conclusão, pontuação e interação da avaliação nas outras dimensões relacionadas, tais como atividades, contactos e contas.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Avaliação
- Plano de negócio
- Contacto
- Data da última modificação
- Data de início
- Pista
- Objetivo
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da avaliação
 - Respostas
 - Número (n.º) de respostas de critérios
 - Resposta concluída
 - Resposta não concluída
 - Critérios
 - Número (n.º) de critérios de script
 - Número (n.º) médio de critérios de script
 - Pontuação média de critérios

- Pontuação de critérios
- Pontuação máxima de critérios
- Pontuação mínima de critérios
- Script
 - Número (n.º) de vezes que o script foi utilizado
 - Percentagem (%) concluída
 - Pontuação real do script
 - Pontuação média real do script
 - Limiar médio da pontuação do script
 - Pontuação máxima real do script
 - Pontuação mínima real do script
 - Limiar da pontuação do script
- ID da Avaliação

Notas de utilização

Pode utilizar a métrica Avaliação apenas com a dimensão Avaliações. Se algumas métricas da avaliação forem eliminadas, as avaliações anteriormente concluídas não refletem a eliminação e os resultados podem parecer inexatos. Tem de incluir, pelo menos, uma métrica para relatórios quando estiver a utilizar esta área de atividade. Se não pretender que a métrica apareça, pode ocultá-la.

Na dimensão Avaliações estão pastas para Resposta e Critérios. Estes campos nessas pastas não têm cruzamentos com a métrica e por isso não produzem quaisquer valores.

As dimensões Atividade e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Ativos

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a métrica do ativo por conta, ativo, oportunidade, produto e dimensões do utilizador. Permite-lhe controlar ativos e produtos que foram vendidos a um cliente ou empresa. Esta é uma das poucas áreas de atividade em que a visibilidade para os registos de ativos se baseia na visibilidade dos registos de contas associados.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Ativo
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Produto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do ativo
 - Número (n.º) de ativos
 - Número (n.º) médio de ativos

Notas de utilização

Pode analisar a métrica Ativo através da dimensão Propriedade do Utilizador. A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Livros

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

NOTA: O acesso a esta área de atividade está limitado a utilizadores com o privilégio Gerir Livros na respetiva função.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar os livros em tempo real.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Livro
- User

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do Utilizador do Livro
 - Número (n.º) de Livros para o Utilizador
 - Número (n.º) de Utilizadores para o Livro

Notas de utilização

Nenhum

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real do Planeamento de Negócios

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece a capacidade de observar contas, contactos, oportunidades e produtos no âmbito do contexto de planos de negócio, objetivos, tipos de plano, períodos, objetivos das receitas e unidades de medida. Também fornece a capacidade de rever o desempenho real comparado com as metas e objetivos estabelecidos no âmbito dos planos de negócios. Os resultados podem ser combinados com consultas de outras áreas de atividade para comparar os resultados com os objetivos estabelecidos.

Tipo de Relação

Um para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Livro
- Plano de negócio
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto Customizado 2
- Objeto Customizado 3
- Pista
- Objetivo
- Oportunidade
- Período
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Pedido de assistência

Métrica

A lista de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
- Métrica da atividade
- Métrica do plano de negócio
- Métricas do Contacto
- Métrica do objeto personalizado 1
- Métrica do objeto personalizado 2
- Métrica do objeto personalizado 3
- Métrica da pista
- Métrica do objetivo
- Métricas da Oportunidade
- Métrica do parceiro
- Métrica do período
- Métrica da conta do plano
- Métrica do contacto do plano
- Métrica da oportunidade do plano
- Métrica do Pedido de Assistência

Notas de utilização

Esta área de atividade tem várias dimensões, mas é necessário ter cuidado para não misturar dimensões indiscriminadamente. Nem todas as combinações de dimensões produzem resultados úteis. A seguinte lista mostra a dimensão orientada para objetos com tipo de letra em negrito e as dimensões que podem ser combinadas com aquela para produzir resultados válidos.

- **Conta:** Objetivo, Conta do plano
- **Atividade:** Plano de negócio, Objetivo
- **Plano de negócio:** Atividade, Objetivo, Parceiro, Período, Conta do plano, Contacto do plano, Oportunidade do plano, Produto
- **Contacto:** Objetivo, Contacto do plano
- **Pista:** Objetivo
- **Objetivo:** Conta, Atividade, Plano de negócio, Contacto, Pista, Período, Produto, Pedido de assistência
- **Oportunidade:** Objetivo, Oportunidade do plano
- **Parceiro:** Plano de negócio
- **Período:** Plano de negócio, Objetivo
- **Conta do plano:** Conta, Plano de negócio
- **Contacto do plano:** Plano de negócio, Contacto
- **Oportunidade do plano:** Plano de negócio, Oportunidade
- **Produto:** Plano de negócio, Plano do contacto
- **Pedido de assistência:** Objetivo

Nota: Quando misturar dimensões num relatório certifique-se de que inclui a métrica dessas dimensões, de forma a que o Oracle CRM On Demand possa efetuar as junções corretas. Por exemplo, se a dimensão orientadora for Objetivo e pretender utilizar alguns campos Contacto, tem também de incluir uma métrica do objetivo na consulta. Pode suprimir a impressão da métrica, mas esta deve estar incluída na consulta.

A dimensão Livro permite analisar a métrica e os atributos relacionados de contas e contactos a qualquer nível da hierarquia de livros.

As dimensões Atividade e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Campanhas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a análise abrangente de campanhas por campanha, utilizador e dimensões de data. Permite-lhe analisar os resultados das campanhas, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Também contém métricas para ajudar a resolver problemas de concretização dos objetivos da campanha e otimizar campanhas futuras.

Tipo de Relação

Simples

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Campanha
- Data
- Propriedade do Utilizador

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Campanha
 - Número (n.º) de campanhas

- Número (n.º) de campanhas planeadas
- Número (n.º) de campanhas ativas
- Número (n.º) de campanhas concluídas
- Número (n.º) de contas para a campanha
- Número (n.º) de contactos para a campanha
- Número (n.º) de pistas para a campanha
- Número (n.º) de oportunidades para a campanha
- Número (n.º) de ganhos para a campanha
- Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
- Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
- Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 100 e dividida pela receita alvo.)
- Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
- Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
- Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de ganhos.)
- Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
- Custo médio por pista (Definição: o custo médio dividido pelo número de pistas.)
- Taxa de conversão de pistas para a campanha
- Receitas fechadas para a campanha
- Receitas da oportunidade para a campanha
- Média de receitas fechadas para a campanha
- Taxa de sucesso da oportunidade para a campanha
- ROI

Notas de utilização

Nenhum

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Relações do Contacto

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

A área de atividade de relatórios de relações do contacto fornece a capacidade de analisar as relações do contacto. Pode analisar as relações do contacto pela conta, contacto e contacto relacionado.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Propriedade do Utilizador
- Contacto relacionado

Métrica

- Métricas do Contacto
 - Número (n.º) de contactos

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

A área de atividade de Relações do contacto comunica sobre as relações muitos para muitos entre as relações de contactos com outros contactos. Não pode utilizá-la para comunicar sobre as relações muitos para muitos entre contas e contactos. Para relações muitos para muitos entre contas e contactos, utilize a Área de Atividade de Análises do Histórico de Contactos da Conta (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Contactos da Conta](#) na página 901).

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa de Contactos

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre os contactos e os membros da equipa. Pode utilizá-la para listar todos os membros da equipa associados a um contacto e a todos os contactos em que um utilizador esteja adicionado como um membro da equipa. Também pode utilizá-la para criar relatórios da Conta Principal associada ao Contacto. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre contactos que não estão associados a um utilizador ou comunicar sobre utilizadores que não estão ligados a um contacto.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Equipa de contacto
- Data
- Membro da equipa

Métrica

- Equipa de contacto
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Contacto
 - Número (N.º) de Membros da Equipa de Contacto

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na pasta Campos Customizados Otimizados da Equipa de Contacto da dimensão Equipa de Contacto, estão disponíveis os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora

- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

Na pasta Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Contacto estão disponíveis como métricas os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Currency
- Número Inteiro
- Número

Visibilidade de Dados. Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da Equipa, independentemente das definições efetuadas no seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todos os contactos em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre a métrica do contacto por contacto, conta, campanha, propriedade do utilizador e dimensões da data. O nível de detalhe desta área de atividade é uma linha para cada contacto criado no Oracle CRM On Demand. Esta área de atividade permite-lhe responder rapidamente às questões do género: Quem são os dez melhores funcionários com o maior número de contactos? Que contas é que não têm nenhum contacto? Quais são as maiores campanhas por contactos?

Tipo de Relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do Contacto
 - Métricas Customizadas do Contacto
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado

- Número (n.º) de contactos

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas

Este tópico abrange as seguintes áreas de atividade de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e contas
- Objeto personalizado 2 e contas
- Objeto personalizado 3 e contas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Estas áreas de atividade permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre as contas e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de atividade da conta é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com contas. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre as contas e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicadas através da utilização destas áreas de atividade.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de atividade têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Objeto Customizado
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métricas customizadas da conta
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Média de receitas

- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos

Este tópico abrange as seguintes áreas de atividade de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e contactos
- Objeto personalizado 2 e contactos
- Objeto personalizado 3 e contactos

Disponibilidade

Estas áreas de atividade estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Estas áreas de atividade permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre os contactos e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de atividade do contacto é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com contactos. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre os contactos e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, os contactos que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicados através da utilização destas áreas de atividade.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de atividade têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contacto

- Objeto Customizado
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métricas do Contacto
 - Métricas Customizadas do Contacto
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Número (n.º) de contactos

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades

Este tópico abrange as seguintes áreas de atividade de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e oportunidades
- Objeto personalizado 2 e oportunidades
- Objeto personalizado 3 e oportunidades

Disponibilidade

Estas áreas de atividade estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Estas áreas de atividade permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre as oportunidades e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de atividade das oportunidades é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com oportunidades. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre as oportunidades e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicadas através da utilização destas áreas de atividade.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de atividade têm as seguintes dimensões:

- Objeto Customizado
- Conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade

- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
 - Métricas Customizadas da Oportunidade
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Receitas (000)
 - Receitas previstas (000)
 - Receitas fechadas (000)
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência

Este tópico abrange as seguintes áreas de atividade de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e pedidos de assistência
- Objeto personalizado 2 e pedidos de assistência
- Objeto personalizado 3 e pedidos de assistência

Disponibilidade

Estas áreas de atividade estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Estas áreas de atividade permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de atividade dos pedidos de assistência é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com pedidos de assistência. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, os pedidos de assistência que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicados através da utilização destas áreas de atividade.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de atividade têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Objeto Customizado
- Data de fecho
- Data de abertura
- Propriedade do Utilizador
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métrica do Pedido de Assistência
 - Métricas customizadas do pedido de assistência
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Antiguidade média do PA aberto
 - N.º médio de dias para fechar PA

Notas de utilização

As dimensões Conta, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de atividade de relatórios:

- Objeto personalizado 1
- Objeto Customizado 2
- Objeto Customizado 3

Disponibilidade

Estas áreas de atividade estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Estas áreas de atividade permitem-lhe comunicar sobre a métrica dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 por conta, atividade, campanha, contacto, pista, oportunidade, pedido de assistência, parceiro, data e dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. Estas oferecem a capacidade de analisar a métrica dos Objetos personalizados

1, 2 e 3 através de vários objetos relacionados. A geração de relatórios dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 está atualmente disponível apenas em tempo real. Quando analisar os Objetos personalizados 1, 2 e 3, utilize apenas estas áreas de atividade.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Estas áreas de atividade têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Data de criação
- Objeto personalizado 1
- Objeto Customizado 2
- Objeto Customizado 3
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Parceiro (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métrica do objeto personalizado
 - Métrica personalizada do objeto personalizado
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Número (n.º) de objetos customizados

Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Eventos

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Utilize esta área de atividade para comunicar um evento e as dimensões relacionadas, tais como conta, data, convidados, pista, evento de pista, oportunidade, propriedade do utilizador, categoria do produto e produto.

Tipo de Relação

Um para Muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Evento
- Convidados
- Pista
- Evento de Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Produto
- Categoria do produto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do evento
 - Número (N.º) de Contas para o Evento
 - Número (n.º) de eventos
 - Número (n.º) de Convidados
(Definição: Número de convidados ativos sem um estado eliminado.)
 - Número (N.º) de Pistas para o Evento
 - Número (N.º) de Oportunidades para o Evento
 - Excesso/Déficé no orçamento
(Definição: A diferença entre o orçamento do evento e o custo do evento.)
 - Orçamento do evento
A métrica do Orçamento do evento tem origem na dimensão. Quando é utilizada apenas a dimensão Evento, a métrica constitui a soma do valor do campo da dimensão. No entanto, quando são utilizadas outras dimensões (particularmente, convidado), a métrica é calculada como o montante do orçamento dividido pelo número de convidados.
 - Custo do evento
(Definição: O custo de um evento por participante, que é o custo total de atividades para todos os participantes associados a um evento concluído, dividido pelo número de participantes.)

Notas de utilização

A dimensão Evento inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

O Número (N.º) de Contas para o Evento devolve o número de contas associadas a eventos com convidados.

O Número (N.º) de Pistas para o Evento devolve o número de pistas associadas a eventos com convidados.

O Número (N.º) de Oportunidades para o Evento devolve o número de oportunidades associadas a eventos com convidados.

Eventos sem Convidados

Os eventos que têm zero convidados são excluídos dos relatórios, exceto num caso especial. A única maneira de ter um evento de zero convidados num relatório consiste só na utilização da dimensão Evento (não adicione uma segunda dimensão) e não inclua quaisquer métricas.

Por outro lado, se criar um relatório que utilize dimensões diferentes da dimensão Eventos (por exemplo, Pista e Convidados), as linhas no relatório são a intersecção da dimensão Eventos e das dimensões seleccionadas. As únicas linhas no relatório são as linhas que existem em todas as três dimensões.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Previsões

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe comunicar os dados gerados pelo Módulo de previsão do Oracle CRM On Demand. Permite ainda comparar o resumo da previsão com os dados mais recentes da oportunidade em tempo real por conta, território, utilizador, oportunidade, produto, data e dimensões da quota de utilizador. Pode criar um relatório de desempenho para uma equipa de vendas com a cobertura do pipeline, cumprimento da quota e precisão da previsão. Além disso, permite aos gestores de vendas monitorizar o desempenho de membros individuais da equipa utilizando a hierarquia de utilizadores.

Tipo de Relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Receitas da conta (consulte Nota 1)
- Território da conta
- Livro
- Data de fecho (ver Nota 2)
- Contacto
- Previsão
- Data de previsão (ver Nota 3)
- Oportunidade (ver Nota 4)
- Receitas do produto da oportunidade (consulte Nota 4)
- Propriedade do Utilizador
- Produto
- Categoria do produto
- Quota

Nota 1: Não pode combinar a dimensão Receitas da conta com as dimensões Oportunidade ou Produto da oportunidade.

Nota 2: Relativamente às quotas, a data de fecho corresponde ao primeiro dia do mês do período de quotas. Relativamente a previsões, a data de fecho corresponde à data de fecho das oportunidades que figuram nos instantâneos da previsão. Relativamente às oportunidades, a data de fecho corresponde à data de fecho da oportunidade.

Nota 3: A data de previsão corresponde à data de execução da previsão. Uma oportunidade pode figurar em várias previsões.

Nota 4: As Receitas da oportunidade ou Receitas do produto da oportunidade só podem ser associadas à métrica das Receitas da oportunidade ou Receitas do produto da oportunidade.

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas da conta
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da previsão
 - As minhas receitas da conta
 - A minha receita da conta
 - As minhas receitas do contacto
 - A minha receita do contacto
 - As minhas oportunidades
 - A minha receita da oportunidade
 - As minhas receitas do produto
 - A minha receita do produto
 - Os meus produtos
 - Quantidade do Fecho
 - Receitas fechadas
 - Receitas previstas
 - Quantidade Prevista
 - Quantidade do Pipeline
 - Resumo da equipa
 - Previsão
 - Receitas fechadas
 - Pipeline
 - Melhor caso
 - Resumo do produto da equipa
 - Quantidade do Fecho
 - Quantidade Prevista
 - Quantidade do Pipeline
 - Receitas fechadas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Pipeline
 - Previsão
 - Receitas previstas
 - Melhor caso
- Métrica da quota
 - Valor da quota
- Métricas da Oportunidade
 - Métricas Customizadas da Oportunidade

- Número indexado
- Número médio indexado
- Número indexado
- Número médio indexado
- Receitas
- Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Receitas (000)
- Receitas previstas (000)
- Receitas fechadas (000)
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de oportunidades fechadas
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Métrica de receitas do produto da oportunidade
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (n.º) médio de produtos

Notas de utilização

Aplicam-se as seguintes restrições:

- **Factos múltiplos.** Uma vez que a área de atividade Previsões é uma área de atividade de Fatores múltiplos, tem de garantir de que existe apenas uma métrica como parte de um relatório.
- **Dimensão do livro.** A dimensão e hierarquia do livro permitem-lhe agrupar registos de dados em livros. No entanto, os dados que vê continuam a ser geridos pelo modo de visibilidade no Analytics. Só funciona com a conta, receitas da conta, oportunidade e o produto de oportunidade.
- **Hierarquias.** Todas as hierarquias estão limitadas a oito níveis.
- **Divisão de receitas.** Quando a funcionalidade de divisão de receitas está configurada (ver [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#)), o resumo da previsão reflete a divisão mas a métrica da oportunidade em tempo real já não.
- **Métrica da quota.** A comparação da métrica da quota com outras métricas só é válida ao nível do mês e do utilizador.
- **Campos personalizados do resumo da previsão.** Estes campos não estão disponíveis para relatórios. O resumo da previsão gerado pelo Oracle CRM On Demand contém totais agregados. Por conseguinte, a métrica da previsão no seu relatório só faz sentido se visualizar os dados por utilizador. Visualizar a métrica da previsão sem o utilizador faz com que seja apresentado um valor incorreto.
- **Oportunidade e várias previsões.** A mesma oportunidade pode aparecer em várias previsões. Por conseguinte, a métrica da previsão tem de ser visualizada segundo uma data específica e utilizando o mecanismo de métrica filtrada. Caso contrário, a métrica da previsão poderá resultar incorreta.
- **Métrica da previsão e da quota de utilizador.** Os dados relativos às receitas correspondem aos da data do resumo da previsão, pelo que todas as oportunidades são apresentadas no primeiro dia do mês. A quota de utilizador também é definida para um período mensal sendo apresentada no primeiro dia do mês. Por este motivo, os relatórios que incluem métricas da previsão e da quota de utilizador só fazem sentido se os dados estiverem agregados para o mês ou num nível superior.
- **Métrica da quota de utilizador.** A visibilidade para a métrica da quota de utilizador é controlada através da Visibilidade do gestor, independentemente da visibilidade do utilizador. Desta forma, os utilizadores que não sejam administradores de empresa não poderão comunicar quotas de utilizador juntamente com as métricas da oportunidade quando a respetiva visibilidade está definida como Visibilidade da equipa.

- **Classificação do percentil de utilizador.** Não poderá criar uma classificação do percentil de utilizador se não tiver acesso a todos os dados subjacentes.
- **Mês do calendário e várias previsões.** Cada mês do calendário pode ter várias previsões. Assim, um relatório que apresente uma métrica de previsão total terá de ser qualificado por uma data de previsão específica.
- **Quota e receitas.** Se o relatório com a quota de utilizador e as receitas da oportunidade em tempo real não apresentar os resultados esperados, tal poderá dever-se à falta de registos com datas de fecho da oportunidade no mesmo período que os registos de quota.
- **Previsão mensal.** Os totais do resumo de previsão mensal já estão agregados. Assim, um total para todos os utilizadores irá fornecer resultados incorretos. Se pretender obter o total desta forma, terá de utilizar a métrica de receitas da pasta As minhas receitas.
- **Visibilidade do gestor do Analytics.** Utilize a Visibilidade do Gestor do Analytics se a previsão incluir apenas pessoas que reportam ao utilizador.
- **Visibilidade da equipa do Analytics.** Utilize a Visibilidade da equipa do Analytics se as pessoas incluídas na previsão pertencerem à equipa. Se elas não pertencerem à equipa nem reportarem ao utilizador, a vista de oportunidade e de produto de oportunidade não irá corresponder ao resumo da previsão.
- **Métrica da previsão.** A métrica da previsão tem de fazer referência a uma previsão específica. Utilize a função de métrica FILTER para referenciar a métrica por data de previsão e tipo de previsão. Por exemplo, utilize a função de métrica FILTER para obter o valor da previsão para uma data de previsão específica como, por exemplo, 16 Set 2009. Como existem vários tipos de previsão, adicione outro filtro para obter apenas os valores referentes à Previsão de receitas da oportunidade. Por exemplo:

```
FILTER ("Métrica da previsão"."Receitas da previsão" USING ("Data da  
previsão.Data = data '16-09-2009' AND Previsão."Tipo de previsão" = 'Previsão de  
receitas da oportunidade'))
```

Utilizar a função de métrica FILTER não é o mesmo que adicionar um filtro ao relatório. Se adicionar um filtro de relatório ao filtro por Data de previsão e Tipo de previsão, não irá obter quaisquer valores para a quota de utilizador ou receitas em tempo real. Se tiver várias quotas definidas para cada utilizador, terá de utilizar a função de métrica FILTER para referenciar o valor de quota específico. Por exemplo:

```
FILTER("Métrica da quota"."Valor da quota" USING (Quota."Nome da quota" =  
'Vendas'))
```

Neste exemplo, a função de métrica FILTER obtém o valor da quota para um nome de quota específico (Vendas). Sem esta métrica de filtro, obtém apenas o valor total de todas as quotas.

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível. A dimensão Livro permite analisar a métrica e os atributos relacionados de contas e contactos a qualquer nível da hierarquia de livros.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Agregados Familiares

Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objetivo do Negócio

A área de atividade de Relatórios de Agregados Familiares fornece a capacidade de gerar relatórios de agregados familiares para a dimensão Contacto. Esta área de atividade permite que os conselheiros e respetivos gestores respondam a perguntas, tais como:

- Que clientes meus pertencem a agregados familiares?
- De que forma os ativos do agregado familiar na minha carteira de clientes estão divididos entre os meus clientes?
- Quais são os meus agregados familiares principais por valor total do ativo?

A área de atividade Relatórios de Agregados Familiares também tem uma dimensão Carteira que pode ser utilizada para comunicar informações de carteiras associadas de contactos do agregado familiar. A dimensão Carteira tem uma relação indireta com os agregados familiares (através de Contactos) e, por isso, os atributos da dimensão Carteira não podem ser utilizados diretamente para analisar a métrica do agregado familiar. Pode combinar relatórios de agregado familiar a relatórios de carteira para fornecer um serviço ao cliente melhorado, através do tratamento dos clientes como membros de um agregado familiar.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Agregado familiar
- Contacto do agregado familiar
- Carteira

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do Agregado Familiar
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total de ativos por agregado familiar (000)
 - Total da média de ativos por agregado familiar
 - Total da média de ativos por agregado familiar (000)
 - Total de despesas do agregado familiar
 - Total de despesas do agregado familiar
 - Total de despesas do agregado familiar (000)
 - Total da média de despesas do agregado familiar
 - Total da média de despesas do agregado familiar (000)
 - Rendimento total do agregado familiar
 - Rendimento total do agregado familiar
 - Rendimento total do agregado familiar (000)
 - Total da média do rendimento do agregado familiar
 - Total da média do rendimento do agregado familiar (000)
 - Total do passivo do agregado familiar
 - Total do passivo do agregado familiar
 - Total do passivo do agregado familiar (000)
 - Total da média do passivo do agregado familiar
 - Total da média do passivo do agregado familiar (000)
 - Valor líquido total do agregado familiar

- Valor líquido total do agregado familiar
- Valor líquido total do agregado familiar (000)
- Total da média do valor líquido do agregado familiar
- Total da média do valor líquido do agregado familiar (000)
- Total dos ativos do contacto
 - Total dos ativos
 - Total dos ativos (000)
 - Total da média de ativos
 - Total da média de ativos (000)
- Total de despesas do contacto
 - Total de despesas
 - Total de despesas (000)
 - Total da média de despesas
 - Total da média de despesas (000)
- Rendimento total do contacto
 - Rendimento total
 - Rendimento total (000)
 - Total da média do rendimento
 - Total da média do rendimento (000)
- Total do passivo do contacto
 - Total do passivo
 - Total do passivo (000)
 - Total da média do passivo
 - Total da média do passivo (000)
- Valor líquido total do contacto
 - Valor líquido total
 - Valor líquido total (000)
 - Total da média do valor líquido
 - Total da média do valor líquido (000)
- Métrica personalizada do agregado familiar
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados

- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de pistas do contacto
- Número (n.º) de agregados familiares

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

A dimensão Carteira inclui normalmente ativos não financeiros, tais como veículos, a menos que o seu administrador tenha excluído especificamente esses ativos não financeiros nas listas da Carteira utilizando a opção Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira na página Perfil da Empresa.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Pista

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar relações entre pistas e equipas de pistas e consultar membros de equipas associados a cada pista.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Pista
- Equipa da Pista
- Membro da equipa

Métrica

- Equipa da Pista
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa da Pista
 - Número (N.º) de Membros da Equipa da Pista

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Visibilidade de Dados. Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da equipa, independentemente das definições definidas no perfil. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todas as pistas em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Pistas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar as métricas da pista por conta, território da conta, campanha, contacto, data, pista, oportunidade, propriedade do utilizador e conta do parceiro principal. Esta área de atividade contém métricas para analisar a qualidade da pista, a conversão da pista e as receitas associadas às pistas.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Contacto
- Data
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da pista
 - Hierarquia de territórios de contas
 - Nome do território de nível superior
 - Nome do Território do Nível 8
 - Nome do Território do Nível 7
 - Nome do Território do Nível 6
 - Nome do Território do Nível 5
 - Nome do Território do Nível 4
 - Nome do Território do Nível 3
 - Nome do Território do Nível 2
 - Nome do Território do Nível 1
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de novas oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos

- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Auditoria Principal

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. Para aceder a esta área de atividade, a sua função deve ter o privilégio Aceder à Auditoria Principal e à Auditoria de Configuração da Administração.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar as alterações efetuadas aos tipos de registo ativados para auditoria (tais como de Aplicação, Registo de Negócio e Utilizador).

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Auditoria
- Data
- User

Métrica

Esta área de atividade não tem qualquer métrica.

Notas de utilização

- 1 Se o Suporte Técnico a Clientes representar um administrador e alterar um objeto, a alteração não aparece na análise se qualquer campo da dimensão Utilizador também for utilizado na análise.
- 2 Os dados da auditoria são eliminados automaticamente de acordo com o valor do campo Validade da Auditoria. A dimensão Auditoria só tem dados que não foram eliminados. Quando os dados são eliminados, já não ficam disponíveis para aparecerem nas análises.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar oportunidades por conta, território, campanha, contacto, território, proprietário e dimensões da data. Esta área de atividade é uma área de atividade de factos múltiplos que inclui as métricas da quota e oportunidade. A métrica da oportunidade é definida ao nível mais granular nesta área de atividade, pelo que pode ser analisada por todas as dimensões possíveis. No entanto, a métrica da Quota encontra-se a um nível menos granular e só pode ser analisada por dimensões limitadas, incluindo Data (Mês), Quota, Proprietário.

Tipo de Relação

Simplex

Dimensões

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Conta do parceiro principal
- Quota
- Território

Métrica

Seguem-se as métrica chave nesta área de atividade:

- Receitas (Previstas e fechadas)
- Número (n.º) de oportunidades (Abertas e fechadas)
- Número (n.º) de ganhos
- Montantes da quota

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
 - Métricas Customizadas da Oportunidade
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Receitas (000)
 - Receitas previstas (000)
 - Receitas fechadas (000)
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

Uma vez que a métrica da quota não está definida ao nível da dimensão da Oportunidade, é apresentada como células vazias quando os atributos da dimensão da Oportunidade se encontrarem no relatório.

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

A Área de Informações Empresariais de Relatórios de Oportunidades e a Área de Informações Empresariais da Análise do Histórico de Oportunidades fornecem diferentes métricas. Antes de selecionar uma destas áreas de atividade, reveja a métrica fornecida em ambas para se certificar de que utiliza a área de atividade que melhor se adequa às suas necessidades.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Concorrentes

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma oportunidade. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de fecho
- Oportunidade
- Opportunity Competitor
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Contacto da Relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
 - Métricas Customizadas da Oportunidade
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Receitas (000)
 - Receitas previstas (000)
 - Receitas fechadas (000)
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão do Contacto da Relação

As oportunidades podem ser associadas a uma oportunidade como concorrentes. Quaisquer oportunidades associadas a uma oportunidade como concorrentes são listadas na secção de informações relacionadas Concorrentes da Oportunidade da página Detalhe da Oportunidade. A relação entre duas oportunidades associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas oportunidades associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre as oportunidades, selecione as colunas da dimensão Contacto da Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a oportunidade, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contacto principal para um concorrente, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Concorrentes da Oportunidade.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Parceiros

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros. É quase idêntica às áreas de atividade da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma oportunidade. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade
- Parceiro da oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Contacto da Relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
 - Métricas Customizadas da Oportunidade
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Receitas (000)
 - Receitas previstas (000)
 - Receitas fechadas (000)
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Dimensão do Contacto da Relação

As oportunidades podem ser associadas a uma oportunidade como parceiros. Quaisquer oportunidades associadas a uma oportunidade como parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Parceiros da Oportunidade da página Detalhe da Oportunidade. A relação entre duas oportunidades associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas oportunidades associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre as oportunidades, selecione as colunas da dimensão Contacto da Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a oportunidade, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contacto principal para um parceiro, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Parceiro da Oportunidade.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Oportunidade

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre todos os contactos associados a uma oportunidade ou a um contacto associado a várias oportunidades. Em outras áreas de atividade da oportunidade, só é possível comunicar sobre o contacto principal de uma oportunidade.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Contacto
- Oportunidade

Métrica

- Métrica do Contacto da Oportunidade
 - Número (N.º) de Contactos da Oportunidade

Notas de utilização

Nenhum

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas do Produto da Oportunidade

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar as receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, campanha, oportunidade, produto de oportunidade, propriedade do utilizador, produto e categoria do produto. Uma vez que cada registo de receitas do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe para esta área de atividade é o mais baixo e contém uma linha para cada registo de receitas do produto recorrente dentro da oportunidade. Dado o nível de detalhe para esta área de atividade, fornece a flexibilidade

máxima para acumular dados a qualquer nível das dimensões suportadas. Esta área de atividade também contém a dimensão da quota e a métrica, que lhe permitem comunicar a receita do produto de oportunidade e a métrica da quota no mesmo relatório.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Oportunidade
- Receitas de produtos da oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Produto
- Categoria do produto
- Quota

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto da oportunidade
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Os relatórios criados com esta área de atividade incluem uma linha do registo de receitas resumidas para cada registo de receitas apresentado no relatório. Se não pretender as linhas do registo de receitas resumidas incluídas no relatório, acrescente o campo Nome do Produto ao relatório ou utilize a Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Oportunidades](#) na página 939).

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Oportunidade

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a comunicação da relação entre as oportunidades e as equipas da oportunidade. Utilize esta área de atividade para consultar os membros da equipa envolvidos numa oportunidade.

Tipo de Relação

Muitos para muitos.

Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade
- Equipa da oportunidade
- Membro da equipa

Métrica

- Equipa da oportunidade
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa da Oportunidade
 - Número (N.º) de Membros da Equipa da Oportunidade

Notas de utilização

Visibilidade de Dados. Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da equipa, independentemente das definições definidas no perfil. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todas as oportunidades em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Encomendas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Utilize esta área de atividade para analisar encomendas pelas dimensões de conta, contacto, data, oportunidade, proprietário e produto.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Data
- Oportunidade
- Ordem
- Propriedade do Utilizador
- Produto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Número (n.º) de Encomendas
- Quantidade de Itens da Encomenda

Notas de utilização

Esta área de atividade tem várias dimensões, mas é necessário ter cuidado para não misturar dimensões indiscriminadamente. Nem todas as combinações de dimensões e métricas produzem resultados úteis.

- A métrica 'Número (n.º) de Encomendas' aplica-se só à dimensão Encomenda que pode ser agregada por relação direta (dimensões Conta, Contacto, Data, Oportunidade e Proprietário), mas não pela dimensão Produto, porque não existe uma relação direta entre as dimensões Produto e Encomenda.
- A dimensão Produto só está associada ao Item da Encomenda e ainda pode comunicar os detalhes do Produto com Encomenda através da dimensão Encomenda.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Parceiros

Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo do Negócio

A área de informações empresariais Relatórios de parceiros fornece a capacidade de analisar parceiros e medir métricas de desempenho importantes, incluindo o número de pistas qualificadas e as receitas totais no pipeline da oportunidade.

Tipo de Relação

Resumo

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Parceiro
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do parceiro
- Métricas Customizadas do Parceiro
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Número (n.º) de parceiros
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) cancelados
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de PAs pendentes

- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- N.º médio de dias para fechar PA
- Antiguidade média do PA aberto
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista
- Receitas
- Receitas (000)

Notas de utilização

As métricas anteriores baseiam-se na Conta do parceiro principal de pistas, oportunidades e pedidos de assistência.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Entrega de Conteúdo Personalizado

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece as informações necessárias para as várias funções numa organização farmacêutica, de forma a compreender melhor os médicos, refinar o conteúdo e entregar a mensagem certa à pessoa certa, na altura certa. Por exemplo, um gestor de marketing pode analisar as tendências detalhadas, o desempenho colateral e as respostas de vários segmentos. Com estas informações, o gestor pode rever os colaterais ou segmentar a base do cliente novamente e, em seguida, tornar os clientes alvo em conformidade. Um gestor de vendas pode analisar as tendências detalhadas, procurar executantes bons e maus num território e ser instrutor da equipa, conforme necessário.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Resposta de mensagem
- Plano de mensagens
- Item do plano de mensagens
- Produto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta

- Número (n.º) de contas
- Métrica da atividade
 - Número (n.º) de contas com atividades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de atividades fechadas
 - Número (n.º) de atividades abertas
- Métricas do Contacto
 - Métricas Customizadas do Contacto
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Número (n.º) de contactos
- Métrica da resposta à mensagem
 - Métrica personalizada da resposta à mensagem
 - Moeda média indexada
 - Moeda indexada
 - Número médio indexado
 - Número indexado
 - Número (n.º) de respostas às mensagens
 - Número sequencial médio
- Métrica do item do plano de mensagens
 - Métrica personalizada do item do plano de mensagens
 - Moeda média indexada
 - Moeda indexada
 - Número médio indexado
 - Número indexado
 - Número (n.º) de itens do plano de mensagens
 - Número sequencial médio
- Métrica do plano de mensagens
 - Métrica personalizada do plano de mensagens
 - Moeda média indexada
 - Moeda indexada
 - Número médio indexado
 - Número indexado
 - Número (n.º) de planos de mensagens

Notas de utilização

A dimensão Atividade inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Esta área de atividade tem várias dimensões, mas nem todas as combinações são válidas. Para as combinações que são inválidas, é devolvido um erro. Por exemplo, as seguintes combinações são inválidas e irão produzir um erro:

Dimensão	Dimensão	Dimensão
Produto	Conta	Plano de Mensagens
Produto	Conta	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Conta	Resposta de mensagem
Produto	Atividade	Plano de Mensagens
Produto	Atividade	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Atividade	Resposta de mensagem
Produto	Contacto	Plano de Mensagens
Produto	Contacto	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Contacto	Resposta de mensagem

Se a sua visibilidade é a Visibilidade da Equipa e a sua análise inclui as dimensões Plano de Mensagens, Item do Plano de Mensagens ou Resposta de Mensagem, é aplicada a Visibilidade do Gestor.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Cotações

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O objeto Cotações deve ser preparado por um administrador.

Objetivo do Negócio

Utilize esta área de atividade para analisar as cotações pelas dimensões de conta, data e proprietário.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Cotação

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas Personalizadas da Cotação
- Número (n.º) de Cotações

Notas de utilização

Nenhum.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa do Pedido de Assistência

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os utilizadores da equipa. Uma vez que é possível associar um pedido de assistência a vários membros da equipa no Oracle CRM On Demand, pode utilizar esta área de atividade para criar uma lista de todos os membros da equipa associados a um pedido de assistência ou a todos os pedidos de assistência em que um utilizador é acrescentado como um membro da equipa. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar pedidos de assistência que não estão associados a nenhum utilizador ou para comunicar utilizadores que não estão associados a um pedido de assistência.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data de fecho
- Data de abertura
- Pedido de assistência
- Equipa do pedido de assistência
- Membro da equipa

Métrica

- Equipa do pedido de assistência
 - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa do Pedido de Assistência
 - Número (N.º) de Membros da Equipa do Pedido de Assistência

Notas de utilização

A dimensão Pedido de Assistência inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na pasta Campos Customizados Otimizados da Equipa de Pedidos de Assistência da dimensão Equipa de Pedidos de Assistência, estão disponíveis os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora
- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha

- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

Na pasta Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Pedidos de Assistência estão disponíveis como métricas os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Currency
- Número Inteiro
- Número

Visibilidade de Dados. Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da Equipa, independentemente das definições efetuadas no seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todos os pedidos de assistência em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Pedidos de Assistência

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de analisar pedidos de assistência por conta, ativo, contacto, pedido de assistência, utilizador, parceiro e dimensões da data. Ajuda-o a medir e a analisar métricas de desempenho importantes da organização do pedido de assistência do cliente, incluindo há quanto tempo os pedidos de assistência estão abertos e a duração média para os fechar. A utilização desta métrica de desempenho para pedidos de assistência pode ajudar a sua empresa a melhorar a satisfação do cliente, a produtividade dos funcionários e a reduzir os custos operacionais.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Ativo
- Contacto
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do Pedido de Assistência
 - Métricas customizadas do pedido de assistência
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada

- Número indexado
- Número médio indexado
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA

Notas de utilização

- As dimensões Conta, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.
- Utilize a dimensão da Oportunidade para analisar a métrica e os atributos na oportunidade para a relação do pedido de assistência.

Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades Partilhadas

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece a capacidade de analisar atividades partilhadas por conta, contacto e dimensões de utilizador. Dado que estas atividades podem ser partilhadas por um ou mais utilizadores no Oracle CRM On Demand, pode comunicar as atividades partilhadas através da utilização desta área de atividade. As atividades que são propriedade ou partilhadas com, pelo menos, um utilizador podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Propriedade do Utilizador

Métrica

- Métrica da atividade
 - Número (n.º) de atividades

Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

A visibilidade dos dados para o registo da atividade não é controlada através da associação de livros a esse registo da atividade nesta área de atividade. Tem de ser proprietário do registo da atividade ou este registo tem de ser partilhado consigo, para que possa ver os registos de atividades nesta área de atividade.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Soluções

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Nesta área de atividade, é possível analisar soluções por dimensões de produto, categoria do produto, pedido de assistência e data de validade, bem como a relação entre as soluções e os respectivos pedidos de assistência associados. Também é possível analisar a métrica de pedidos de assistência relacionados e soluções importantes que ajudam a empresa a avaliar o estado e a eficácia de soluções.

Tipo de Relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Data de expiração
- Produto
- Categoria do produto
- Pedido de assistência
- Solução

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas Customizadas da Solução
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Número indexado
- Número (n.º) de soluções
- Número (n.º) de soluções aprovadas
- Número (n.º) de soluções publicadas
- Número (n.º) de soluções obsoletas
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs fechados

Notas de utilização

A dimensão Categoria do produto é uma dimensão independente, não impulsionada através do produto como outras áreas de atividade são. Isto é efetuado especificamente para corresponder ao comportamento especial da interface do utilizador de Soluções em que uma categoria do produto pode ser atribuída a uma solução sem um valor do produto.

A dimensão Pedido de Assistência inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Produtos com Preço Especial

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Os pedidos de preço especial permitem aos parceiros e proprietários da marca executarem um conjunto de processos empresariais, através dos quais um parceiro pede ao proprietário da marca um preço mais baixo de um produto (por vários motivos, tais como uma resposta a um negócio competitivo ou tendências gerais de redução do preço).

Esta área empresarial fornece-lhe a capacidade de efetuar uma análise e um relatório em tempo real dos pedidos de preço especial e dos produtos com preço especial, para que possa avaliar o desempenho do parceiro. Pode utilizar métricas e informações, tais como reduções de preço autorizadas para cada produto, parceiro e trimestre, para medir a eficácia dos descontos e o desempenho do produto no canal.

Tipo de Relação

Simples

Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Data
- Registo do negócio
- Cliente Final (Conta)
- Última Aprovação por (Utilizador)
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Categoria do produto
- Pedido de cálculo de preços especial

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do produto com preço especial
 - Número de (#) dos Pedidos de Preço Especial
 - Montante autorizado
 - Montante autorizado (000)
 - Montante pedido
 - Montante pedido (000)
 - Montante Médio Autorizado
 - Montante Médio Pedido
 - Custo Médio Autorizado
 - Percentagem de Desconto Médio Autorizado
 - Preço de Revenda Recomendado Médio
 - Custo Médio de Compra
 - Quantidade Média
 - Custo Médio Pedido
 - Percentagem de Desconto Médio Pedido
 - Preço de Revenda Médio Pedido
 - Preço de Revenda Médio Sugerido
 - Quantidade

Notas de utilização

A dimensão Cliente Final é a dimensão Conta. A dimensão Última Aprovação por é a dimensão Utilizador.

Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Veículos

Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece a capacidade de analisar a métrica relacionada com o veículo através das dimensões do veículo e do concessionário e outros objetos da dimensão associados, tais como a conta, o contacto, a data, o concessionário e o produto.

Tipo de Relação

Simple

Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Data
- Concessionário
- Produto
- Veículo

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do veículo
 - Métrica personalizada do veículo
 - Número (n.º) de veículos

Notas de utilização

Nenhum

Utilizar campos de filtragem otimizados

Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* (para listas de escolha e listas de escolha otimizadas) ou *UTC* (Tempo Universal Coordenado) em campos de data/hora. Utilizar o campo otimizado no filtro melhora o desempenho do relatório.

Campos Código nos filtros

Os campos Código armazenam os valores da lista de escolha no código independente da língua (LIC) para listas de escolha em várias línguas. No Oracle CRM On Demand, o utilizador gere várias línguas através da utilização de códigos independentes de línguas e entradas individuais para cada língua. Por exemplo, um campo de estado pode ser implementado da seguinte forma para o valor da língua com um estado de Ativo.

Língua	Valor	Código independente da língua
Inglês	Ativo	Ativo
Francês	Actif	Ativo

Alemão	Aktiv	Ativo
Espanhol	Activo	Ativo

Para filtrar contas ativas, crie um filtro para o campo Código do estado (a versão otimizada do campo Estado) e para o valor de LIC (neste caso, Ativo). Independentemente da língua utilizada, consultar o valor de LIC melhora o desempenho do relatório porque não é necessário um passo extra de tradução para consultar outras línguas.

Apresentar os valores de LIC numa lista de escolha

Para apresentar os valores de LIC numa lista de escolha, utilize o procedimento seguinte.

Para apresentar os valores de LIC numa lista de escolha

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos, clique numa das ligações Editar lista de escolha no campo da lista de escolha que pretende.

Os valores de LIC estão na coluna ID.

Campos UTC nos filtros

Quando utiliza os campos UTC, estes não são convertidos para os fusos horários da empresa ou do utilizador e, assim, melhorarem o desempenho do relatório. O desempenho é melhorado posteriormente quando os campos de data/hora são indexados na base de dados. É possível suprimir estes campos nos relatórios e, em vez disso, utilizar os campos que ajustaram os fusos horários.

Acerca de hierarquias

Alguns objetos de dados, como conta, livro, oportunidade e território suportam uma estrutura (em árvore) hierárquica. Por exemplo, a hierarquia do território aparece em várias áreas de informações empresariais e normalmente é utilizada para armazenar informações do território de vendas. Oracle CRM On Demand suporta 10 níveis de hierarquia. Por exemplo, uma hierarquia do território implementada para uma empresa nos Estados Unidos da América pode ter este tipo de estrutura:

- O nível superior está definido como E.U.A.
- O nível 8 tem as seguintes entradas: Nordeste, Sul, Centro-oeste e Oeste.
- O nível 7 tem subentradas, por exemplo, o território Nordeste tem: Maine, New Hampshire, Vermont, Massachusetts, Rhode Island e Connecticut.
- O nível 6 tem mais subentradas. Por exemplo, a entrada de Massachusetts tem: Boston, Cape Cod, Massachusetts Oriental e Massachusetts Ocidental.
- O nível 5 divide os territórios anteriores. Por exemplo, o território Cape Cod tem: Lower Cape, Outer Cape, Hyannis e Barnstable.
- O nível 4 não é utilizado neste exemplo.
- O nível 3 não é utilizado neste exemplo.
- O nível 2 não é utilizado neste exemplo.
- O nível 1 não é utilizado neste exemplo.

A hierarquia anterior é mais comprimida, conforme mostrado na tabela que se segue. O número máximo de níveis de hierarquia suportado é 10. Assim, se um território tiver menos que dez níveis, os valores do nível mais

baixo repetirão aqueles valores (Hyannis para o Nível 5 através do Nível 1). Esta funcionalidade permite-lhe comunicar a métrica relacionada em qualquer nível da hierarquia.

Nome do território de nível superior	EUA
Nome do Território do Nível 8	Nordeste
Nome do Território do Nível 7	Massachusetts
Nome do Território do Nível 6	Cape Cod
Nome do Território do Nível 5	Hyannis
Nome do Território do Nível 4	Hyannis
Nome do Território do Nível 3	Hyannis
Nome do Território do Nível 2	Hyannis
Nome do Território do Nível 1	Hyannis

Na interface do utilizador, os atributos da hierarquia encontram-se numa subpasta sob a pasta da dimensão principal, como conta, território, etc. Todas as entradas são apresentadas por ordem alfabética.

NOTA: Quando utilizar as informações de uma hierarquia numa análise, as informações são baseadas em dados históricos, que são compilados em modo noturno. Mesmo se a análise for criada para uma área de atividade de relatórios em tempo real, as informações não são baseadas em dados em tempo real.

Trabalhar com o Analytics numa Janela do Browser Separada

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Relatórios Customizados, pode abrir uma janela do browser que seja separada da sua janela do browser do Oracle CRM On Demand principal e trabalhar com as suas análises na nova janela. Trabalhar numa janela do browser separada é particularmente útil quando estiver a trabalhar com uma análise grande que tenha muitas colunas e linhas, porque nas páginas em que a barra de deslocação horizontal, o painel Catálogo e o painel Visualizar aparecem, são sempre visíveis. Não precisa de deslocar para baixo na página para lhes aceder.

Para trabalhar com o Analytics numa janela do browser separada

- Na sua janela do browser do Oracle CRM On Demand, no separador Analytics, clique em Abrir o Analytics numa Nova Janela.

Quando trabalhar numa janela do browser separada, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Se uma análise for aberta na sua janela do browser do Oracle CRM On Demand principal e numa janela do browser separada, e se editar e gravar a análise na janela do browser separada, a análise não é renovada automaticamente na janela principal. Deve renovar a análise para ver as alterações.
- O seletor de livros não está disponível na janela do browser separada. Se pretender selecionar um livro para a análise, deve selecionar o livro na janela do browser do Oracle CRM On Demand principal.
- Se definir o nível de detalhe numa ligação de ação de uma análise numa janela do browser separada, o registo é aberto na janela do Oracle CRM On Demand principal.

- Se a sua sessão do Oracle CRM On Demand expirar em qualquer uma das janelas, a sessão também expira na outra janela.

Aplicar Formatação Cosmética a Análises e Painéis

A formatação cosmética afeta o aspeto visual dos dados em colunas e vistas nas análises, e em colunas e secções nas páginas do painel.

Pode aplicar formatação cosmética, copiar e colar atributos de formatação cosmética e gravar uma análise formatada para utilizar com as colunas de outra análise. Pode apresentar várias caixas de diálogo que fornecem acesso e controlam vários atributos cosméticos. Dependendo do objeto que estiver a formatar, a caixa de diálogo apresenta diferentes opções, tais como controlos do tipo de letra, células e limites, cor de fundo, opções de formatação adicionais, tais como a área das células e opções de estilo CSS customizadas para HTML.

Pode copiar o conjunto de atributos de formatação cosmética aplicados a um item, tais como uma coluna numa tabela e colá-los num item do mesmo tipo, tal como outra coluna na tabela ou uma coluna numa tabela diferente. Pode também restaurar a formatação predefinida. Para isso, utilize os ícones do canto superior esquerdo das caixas de diálogo.

Depois de ter customizado o aspeto cosmético de uma análise e de o ter gravado, poderá utilizá-lo como modelo. Esta ação permite-lhe aplicar a formatação da análise gravada a análises novas ou existentes. As vistas que suportam a utilização de uma análise gravada como um modelo incluem as vistas Legenda, Narrativa, Tabela, Tabela Dinâmica, Grelha, Texto Estático, Título e Seletor de Vistas.

Este tópico contém informações sobre como executar as seguintes tarefas:

- Aplicar formatação cosmética
- Restaurar o aspeto predefinido de um atributo
- Utilizar uma análise gravada como modelo

Para aplicar formatação cosmética

- 1 Abra a caixa de diálogo de formatação cosmética do item que pretende formatar.

Por exemplo, para aplicar formatação cosmética a uma coluna numa análise, execute o seguinte:

- No separador Critérios do editor da análise, selecione Propriedades da Coluna na lista pendente das opções da coluna que pretende formatar.
- Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.

- 2 Na área Tipo de letra, efetue as seleções da família, tamanho, cor, estilo (por exemplo, negrito) e outros efeitos que pretenda aplicar (por exemplo, sublinhado) ao tipo de letra.

NOTA: Para alguns itens, esta opção não está disponível.

- 3 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

NOTA: Para o alinhamento horizontal, a justificação mais comum para dados de texto é a esquerda. Para dados numéricos é a direita.

O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

- 4 Na área Contorno, efetue as seleções de posição do contorno, cor e estilo da célula.

SUGESTÃO: Pode selecionar ou desmarcar limites customizados ao clicar nos limites superior, inferior, da esquerda e da direita perto da lista pendente Posição.

- 5 Para formatar o espaçamento de uma célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para a largura e altura do conteúdo das células, bem como o espaço acima, abaixo, à esquerda e à direita desse conteúdo.

Os valores são especificados em pixels.

- 6 Para substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de cálculo do Oracle CRM On Demand, efetue as respetivas seleções na área Opções de estilo do CSS customizadas:

- a Clique nas definições que pretende utilizar.
- b Forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilos.

NOTA: As opções de formatação de estilo avançadas destinam-se a utilizadores que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.

- 7 Clique em OK.

Para restaurar a formatação predefinida

- Abra a caixa de diálogo de formatação cosmética do item e, em seguida, clique no ícone Limpar Formatação da Célula.

Para alguns tipos de vistas, quando acrescenta a vista, pode utilizar uma análise gravada como um modelo, conforme descrito no seguinte procedimento.

Para utilizar uma análise gravada como um modelo

- 1 No separador Resultados, clique no ícone para Importar a formatação a partir de outra análise.
 - 2 Na caixa de diálogo Seleccionar Análise, navegue para uma análise e clique em OK.
- A formatação é aplicada à análise atual.

Passo 1: Definir Critérios no Analytics

O utilizador define os critérios para os relatórios no separador Critérios. Para aceder ao separador Critérios, crie uma nova análise ou edite uma análise existente a partir do catálogo.

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- [Acrescentar Colunas a Análises \(na página 1037\)](#)
- [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1038\)](#) (opcional mas recomendado)
- [Editar Propriedades de Coluna \(na página 1044\)](#)
- [Configurar fórmulas de coluna \(na página 1054\)](#)
- Acrescentar Ligações de Ação a Análises (consultar [Acrescentar Ligações de Ações a Análises](#) na página 1055) (opcional)
- [Ordenar e reordenar colunas \(na página 1058\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da utilização de moradas em relatórios \(na página 884\)](#)
- [Combinar Várias Áreas de Atividade Numa Única Análise \(na página 1059\)](#)
- [Combinar Análises Utilizando Operações Definidas \(na página 1062\)](#)
- [Visualizar Código SQL no Separador Avançado no Sistema de Análise \(na página 1112\)](#)

Acrescentar Colunas a Análises

Quando criar ou modificar uma análise, pode acrescentar colunas até a análise conter todos os dados que pretender. Pode acrescentar colunas a uma análise no separador Critérios do editor de análises e no separador Resultados. Este tópico descreve como acrescentar colunas no separador Critérios.

NOTA: Os períodos nas suas análises podem basear-se no calendário fiscal da sua empresa, que pode ser diferente de um calendário normal. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar a 1 de Junho de cada ano do calendário. Se a empresa tiver recentemente alterado o ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, deve rever com cuidado as análises de históricos se estas abrangerem vários anos. Os dados nos relatórios que se baseiam no calendário fiscal anterior, não podem ser alinhados com os dados que utilizam o novo calendário fiscal.

Acerca de Como Excluir Novas Colunas de Vistas Existentes

Se a sua análise já contiver vistas no separador Resultados, poderá não pretender apresentar novas colunas, que acrescenta à análise no separador Critérios, nas vistas existentes por predefinição. Pode configurar as propriedades da análise para que a coluna que acrescente aos critérios seja excluída das vistas existentes.

NOTA: Se pretender excluir as novas colunas das vistas existentes, deve configurar as propriedades da análise em conformidade antes de acrescentar as colunas no separador Critérios.

Para especificar se as novas colunas serão apresentadas nas vistas existentes

- 1 No separador Resultados ou no separador Critérios do editor da análise, clique no ícone Editar Propriedades da Análise na barra de ferramentas.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Análise, clique no separador Dados.
- 3 No campo Apresentação das Colunas Acrescentadas no Separador Critérios, selecione a opção pretendida:
 - **Apresentar nas vistas existentes e novas.** As colunas que acrescentar são apresentadas por predefinição nas vistas existentes e também nas vistas novas.
 - **Excluir das vistas existentes, mas apresentar nas novas vistas.** As colunas que acrescentar são apresentadas por predefinição apenas nas novas vistas. Nas vistas existentes, as colunas aparecem no destino para largar Excluído nos editores de vistas. Para obter informações sobre destinos para largar, consulte Acerca de Destinos para Largar nos Editores de Vistas (consultar [Acerca de Destinos para Largar em Editores de Vistas](#) na página 1068).
- 4 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

Para acrescentar colunas à sua análise

- 1 No separador Critérios do editor de análises, na secção áreas de Atividade, expanda as listas de colunas para apresentar as colunas que pode incluir na análise.
- 2 Faça duplo clique nas colunas que pretende incluir na análise.

NOTA: Pode retirar uma coluna do relatório selecionando a opção Apagar da lista pendente de opções para essa coluna.

Pode acrescentar campos customizados como colunas em análises. Para implementações de várias línguas, tem de traduzir os campos customizados para cada língua utilizada, de modo a que esses campos estejam disponíveis para serem acrescentados a relatórios e análises. Por exemplo, se um campo customizado for criado em inglês, deve ser traduzido para alemão de modo a que um utilizador nativo possa ver e utilizar o campo customizado numa análise.

Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics

No separador Critérios, pode configurar filtros para colunas no relatório. Um filtro limita os resultados que são apresentados quando um relatório é executado, mostrando apenas os resultados que correspondem aos critérios.

Um filtro de coluna é constituído pelos seguintes elementos:

- Uma coluna para filtrar como, por exemplo, Tipo de conta.
 - Um valor a utilizar quando é aplicado o filtro, tal como 10 (pode ser utilizada uma expressão de SQL ou uma variável em vez de um valor quando necessário).
 - Um operador que determina a forma como o valor é aplicado como, por exemplo, Menor que.
- Por exemplo, se a coluna contiver a quantidade de unidades vendidas, se o operador for Menor que e se o valor for 10, os resultados só incluirão as quantidades de encomendas em que foram vendidas menos de 10 unidades.

Um filtro de coluna também poderá ter as seguintes características:

- Pode ser combinado com outros filtros de coluna para restringir ainda mais os resultados de um relatório.
- Os filtros podem ser agrupados de modo a criar filtros complexos.
- O respetivo valor pode ser restringido pelos resultados de um relatório anteriormente gravado.
- Um filtro de coluna só se aplica à coluna em que é criado. Não afeta outras colunas.

O filtro é convertido numa cláusula WHERE na instrução SELECT de SQL. A cláusula WHERE é utilizada para limitar as linhas devolvidas apenas às que satisfazem as restrições especificadas. Os utilizadores avançados podem introduzir diretamente o SQL para um filtro.

NOTA: Se selecionou a opção para adicionar novos valores da lista de escolha ao importar dados, é possível que esses novos valores da lista de escolha não sejam apresentados nas 24 horas seguintes. Assim sendo, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

Criar filtros de coluna

Para criar um filtro sem adicionar a coluna ao relatório

- Na secção Filtros, clique em Criar um filtro para o ícone atual Área de Atividade, selecione Mais Colunas... e, em seguida, selecione a coluna a partir da caixa de diálogo Selecionar Coluna.

Para criar um filtro de coluna

- 1 No separador Critérios, seleciona a opção Filtro na coluna onde pretende criar o filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Filtro, selecione um operador na lista pendente Operador.

Utilize as diretrizes mostradas na seguinte tabela quando escolher um operador e especificar valores. Para obter mais informações sobre operadores, consulte *Notas sobre a utilização de operadores*, que aparece após este procedimento.

Operador	Diretrizes de utilização
é igual a ou está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna correspondem ao valor no filtro.
não é igual a ou não está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não correspondem ao valor no filtro.

Operador	Diretrizes de utilização
é menor que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são menores que o valor no filtro.
é maior que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são maiores que o valor no filtro.
é menor que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são menores que ou iguais ao valor no filtro.
é maior que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são maiores que ou iguais ao valor no filtro.
está entre	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique dois valores. Os resultados incluirão registos para os valores especificados e os valores entre ambos.
é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador só testa a ausência de dados na coluna. Os resultados só incluem registos onde não existam dados na coluna. Por vezes, poderá ser útil saber se existem dados presentes e a utilização do operador IS NULL constitui uma forma de testar essa condição.
não é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador só testa a presença de dados na coluna. Os resultados só incluirão os registos onde existem dados na coluna.
está entre os primeiros	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os primeiros n registos, em que n é um número inteiro especificado como o valor no filtro. Este operador destina-se a resultados classificados. Por exemplo, pode utilizar este operador para obter uma lista dos 10 principais desempenhos.
está entre os últimos	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os últimos n registos, em que n é um número inteiro especificado como o valor no filtro. Este operador destina-se a resultados classificados. Por exemplo, pode utilizar este para obter uma lista dos clientes que comunicaram o menor número de erros.
contém todos	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna contêm todos os valores no filtro.

Operador	Diretrizes de utilização
contém qualquer	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna contêm pelo menos um dos valores no filtro.
não contém	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não contêm nenhum dos valores no filtro.
começa com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna começam com o valor no filtro.
termina com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna terminam com o valor no filtro.
é COMO (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Requer a utilização de um símbolo de percentagem (%) como carácter universal. Pode especificar até dois caracteres de sinal de percentagem no valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna correspondem ao valor padrão no filtro.
não é COMO (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Requer a utilização de um símbolo de percentagem (%) como carácter universal. Pode especificar até dois caracteres de sinal de percentagem no valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não correspondem ao valor padrão no filtro.
é solicitado	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Definir uma coluna para <i>é solicitado</i> indica que está a sinalizá-la para ser filtrada por um valor que lhe foi transmitido de outro relatório. NOTA: Utilize esta opção quando ligar relatórios conjuntamente através da navegação (consulte Passo 2: Rever Resultados e Criar Disposições (na página 1063)). Uma ou mais colunas no relatório no qual está a definir o nível de detalhes têm de conter o filtro <i>é solicitado</i> para que o relatório apresente linhas limitadas ao valor selecionado e com o nível de detalhe do relatório principal.

- 3 Introduza um valor no campo Valor.
O campo Valor tem opções para introduzir fórmulas, datas, variáveis, etc. Os seguintes passos descrevem algumas destas opções.
- 4 Para colunas de data pode clicar no ícone de calendário à direita do campo Valor e utilizar a caixa de diálogo Selecionar data para especificar uma data.
- 5 Para algumas colunas pode seleccionar uma linha específica para ser apresentada no relatório ao clicar no ícone da seta para baixo para a direita do campo Valor e, em seguida, seleccionar as linhas a incluir.
- 6 Para algumas colunas pode utilizar a funcionalidade Pesquisar (clique no ícone de pesquisa à direita do campo Valor) e seleccionar valores específicos para incluir na análise. Desloque os seus valores selecionados da coluna Disponível para a coluna Seleccionada através dos controlos de setas.

- 7 Para acrescentar uma expressão SQL ou uma variável (sessão, repositório ou apresentação), efetue o seguinte:
 - a No campo Valor, clique em Acrescentar Mais Opções e escolher Expressão SQL, Variável da Sessão, Variável do Repositório ou Variável da Apresentação.
É apresentado um novo campo abaixo do campo Valor.
 - b Introduza a expressão de SQL ou o nome da variável no novo campo.

As expressões de SQL podem conter chamadas de funções que funcionam em valores de colunas. Para mais informações, consulte [Utilizar Funções no Analytics \(na página 1112\)](#) e Variáveis da Sessão no Analytics (consultar [Variáveis de Sessão no Analytics](#) na página 1145).

Para remover um valor, uma expressão de SQL ou uma variável de sessão, clique no ícone X junto à mesma.
 - 8 Para impor restrições a este filtro através do valor de uma coluna noutra análise, consulte *Utilizar Relatórios Gravados como Filtros* posteriormente neste tópico.
 - 9 Para converter o filtro em SQL, clique na caixa de seleção Converter este filtro para SQL.
 - 10 Quando concluir, clique em OK.
- O filtro é apresentado na área Filtros no separador Critérios ou no Catálogo.

Notas sobre a utilização de operadores

Alguns operadores efetuam funções semelhantes mas não são exatamente as mesmas funções. Tenha em consideração as semelhanças e as diferenças entre os seguintes operadores:

- é igual a
- está em
- contém todos
- contém qualquer
- é LIKE

É igual a ou *está em* pesquisa uma correspondência exata entre os critérios de pesquisa e os valores na base de dados. Por exemplo, se o critério for Paula Lopes, só Paula Lopes é uma correspondência exata e passa no filtro. Uma vez que todas as pesquisas são sensíveis a maiúsculas e minúsculas, os valores, tais como, paula Lopes ou Paula lopes não passam no filtro.

Contém todos pesquisa todos os valores que correspondem aos critérios e todos os valores têm de estar corretos para passarem no filtro, tal como numa pesquisa AND. Por exemplo, se os critérios forem pesquisar dois valores, valor = Paula e valor = Lopes, Paula Lopes e Lopes Paula passam no filtro mas paula Lopes, Paula Silva e Cristina Lopes não passam no filtro uma vez que não contêm todos os critérios (Paula AND Lopes).

Contém qualquer pesquisa os valores que correspondem aos critérios mas é menos exata uma vez que não requer todos os valores, tal como numa pesquisa OR. Por exemplo, se o critério for pesquisar dois valores, valor = Paula e valor = Lopes, então, Paula, Paula Silva, Cristina Lopes e Lopes passam no filtro, uma vez que cumprem os critérios Paula OR Lopes.

É LIKE pesquisa padrões, o que requer a utilização de um ou dois símbolos de percentagem (%) como carácter universal. Por exemplo, se os critérios de pesquisa forem valor = P%a %es, Paula Lopes, Paulina alves e Palmira borges passam no filtro mas paula Lopes não passa.

Para obter a melhor velocidade de pesquisa, reduza ou elimine a utilização de operadores de correspondência de padrões, tais como, Contém todos, Contém qualquer e É LIKE. Se pretende pesquisar valores exatos, não utilize operadores de correspondência de padrões em vez de operadores de correspondência exata.

Guardar filtros de coluna

Pode gravar um filtro como parte de uma análise ou para reutilização noutras análises. Se um filtro se destinar a uma análise específica e gravar a análise, o filtro é gravado como parte da análise e será aplicado sempre que a análise for executada. Também poderá gravar o filtro explicitamente para poder ser utilizado noutras análises.

Os filtros gravados e as pastas que contenham filtros da área de atividade são apresentados a seguir ao nome da área de atividade, onde aplicável.

Para gravar um filtro de coluna como parte de uma análise

- 1 No separador Critérios, clique em Gravar.
- 2 Na caixa de diálogo Gravar Como, selecione a localização onde pretende gravar a análise e, em seguida, clique em OK.

Para gravar um filtro de coluna para utilizar noutras análises

- 1 N separador Critérios, na secção Filtros, clique em Mais opções (>>) e, em seguida, escolha Gravar Filtros.
- 2 Na caixa de diálogo Gravar Como, selecione uma pasta onde gravar o filtro:
 - Para gravar o filtro para utilização pessoal, clique em As Minhas Pastas.
Os filtros gravados em As Minhas Pastas só estão disponíveis apenas para o utilizador.
 - Para gravar o filtro para outros utilizarem, selecione Pasta Partilhada por Toda a Empresa.
Os filtros gravados numa pasta pública estão disponíveis para outros utilizadores que tenham permissão para aceder à pasta.
- 3 Introduza um nome (512 caracteres no máximo) para o filtro.
- 4 (Opcional) Introduza uma descrição para o filtro.
- 5 Clique em OK.

Para apresentar as propriedades para um filtro gravado

- No separador Critérios, na secção Filtros, selecione o filtro e clique no ícone Ver Filtro Gravado.

Aplicar filtros de coluna gravados a análises

Pode aplicar um filtro de coluna gravado a uma análise. Pode aplicar o conteúdo do filtro ou uma referência ao filtro.

Quando aplica o conteúdo de um filtro de coluna gravado, o conteúdo real desse filtro é copiado para a área Filtros no separador Critérios. Isto permite-lhe manipular os critérios do filtro sem alterar o filtro gravado. Quando aplica uma referência a um filtro gravado, o filtro gravado é referenciado apenas pelo respetivo nome podendo ver o respetivo conteúdo, mas não alterá-lo.

Para aplicar um filtro de coluna gravado a uma análise

- 1 No separador Critérios, no painel Catálogo, navegue até ao filtro gravado.
- 2 Selecione o filtro gravado e clique no ícone Acrescentar Mais Opções na parte superior do painel Catálogo.
É aberta a caixa de diálogo Aplicar Filtro Gravado.
- 3 Especifique as opções de filtro (Limpar todos os filtros existentes antes de aplicar e Aplicar conteúdos do filtro em vez de uma referência ao filtro) e, em seguida, clique em OK.
O filtro é apresentado na área Filtros no separador Critérios.

Editar filtros de coluna

Pode editar um filtro de coluna para alterar as respetivas propriedades.

Para editar um filtro de coluna

- 1 No separador Critérios, na secção Filtros, coloque o ponteiro sobre o Filtro e, quando o menu for apresentado, clique no ícone Editar.

É apresentada a caixa de diálogo Editar Filtro.

- 2 Efetue as alterações e, em seguida, clique em OK.

Remover filtros de coluna

Pode remover um único filtro ou todos os filtros de uma análise.

NOTA: Se a análise tiver sido gravada anteriormente com algum filtro aplicado, grave novamente a análise para retirar permanentemente os filtros.

Para apagar um filtro de coluna de uma análise

- No separador Critérios, na secção Filtros, coloque o ponteiro sobre o filtro até o menu ser apresentado e, em seguida, clique no ícone Apagar.

Combinar filtros de coluna com outros filtros de coluna

A combinação de filtros de coluna, também conhecida como filtragem parentética, permite-lhe criar filtros complexos sem ser necessário ter conhecimentos de SQL.

Pode combinar filtros de coluna com os operadores AND e OR. O operador AND significa que têm de ser satisfeitos os critérios especificados em cada filtro. Este é o método predefinido para combinar filtros de coluna. O operador OR significa que têm de ser satisfeitos os critérios especificados em cada um dos filtros de coluna, pelo menos.

Para combinar um filtro de coluna com outros filtros de coluna

- 1 No separador Critérios, acrescente, pelo menos, dois filtros de coluna a uma análise ou acrescente, pelo menos, dois filtros de coluna a um filtro gravado.
Os filtros são listados na secção Filtros com um operador AND a separá-los.
- 2 Para alterar um operador AND para um operador OR, clique no mesmo.
- 3 À medida que adiciona filtros de coluna, clique nos operadores AND e OR para agrupar filtros e criar as combinações de filtros pretendidas.
Os elementos dos filtros combinados estão associados por caixas.
- 4 Para duplicar, apagar ou desagrupar elementos associados, clique no botão Editar Grupo de Filtros e selecione a opção apropriada.
- 5 Para copiar ou colar filtros, coloque o ponteiro sobre o filtro e escolha Copiar Filtro ou Colar Filtro.

Impedir um filtro de ser substituído durante a navegação e definição de critérios de seleção

Pode proteger o conteúdo de um filtro num relatório contra alterações durante a navegação e definição de critérios de seleção. Um filtro protegido é sempre aplicado a resultados.

Para proteger um filtro contra a alteração durante a navegação e definição de critérios de seleção

- 1 No separador Critérios, na secção Filtros, coloque o ponteiro sobre o filtro até o menu ser apresentado e clique em Editar Filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Editar Filtro, selecione Proteger Filtro e clique em OK.

Utilizar relatórios gravados como filtros

Os filtros podem ser combinados com outros filtros, mas também podem basear-se nos valores devolvidos por outro relatório. Todos os relatórios gravados que devolvam uma coluna de valores podem ser utilizados para filtrar a coluna selecionada no relatório.

Para criar um filtro com base nos resultados de outro relatório gravado

- 1 No separador Critérios, escolha Filtro na coluna em que pretende criar o filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Filtro, abra a lista pendente Operador e escolha "baseia-se em resultados de outra análise".
- 3 No campo Análise Gravada, clique em Navegar e vá até ao relatório gravado.
- 4 No menu pendente Relação escolha um operador.
- 5 No campo Utilizar valores na coluna, selecione a coluna a utilizar para o filtro.
Se o relatório gravado contiver um nome de coluna que corresponda à coluna onde está a criar o filtro, o nome dessa coluna é apresentado em primeiro lugar na lista de valores no campo Utilizar valores na coluna. Pode seleccionar uma coluna diferente.
- 6 Clique em OK.
O filtro é apresentado na secção Filtros no separador Critérios.

Editar SQL para um filtro de coluna

Pode editar a cláusula lógica WHERE de SQL para utilizar como filtro. Apesar de normalmente não ser necessária, esta funcionalidade está à disposição dos utilizadores que necessitam de capacidades de filtragem avançadas. Para obter uma descrição mais abrangente da sintaxe de SQL, consulte um livro de referência sobre SQL da autoria de terceiros, um manual de referência sobre SQL de um dos fornecedores da base de dados ou um Web site de referência online. Para mais informações gerais sobre como utilizar SQL, consulte [Utilizar Funções no Analytics \(na página 1112\)](#).

Para editar o SQL gerado para um filtro de coluna

- 1 No painel Filtros, coloque o ponteiro sobre o filtro gerado de SQL e clique no ícone Editar.
- 2 É aberta a caixa de diálogo Filtro em SQL avançado.
- 3 Introduza as modificações na caixa de texto e, em seguida, clique em OK.
O filtro é apresentado na área Filtros no separador Critérios. Quando escolher esta opção, a edição do filtro irá sempre apresentar o SQL introduzido.

Exemplo: Identificar clientes com o volume de vendas mais elevado

O seguinte exemplo descreve dados sobre os dez clientes com o volume de vendas mais elevado em 2003.

"Data de fecho"."Ano do calendário" = 2003

AND RANK("Métrica da oportunidade"."Receitas fechadas") <= 10

Editar Propriedades de Coluna

Pode editar propriedades para uma coluna para controlar o aspeto e a disposição de uma coluna e respetivo conteúdo. Também é possível especificar formatação a aplicar apenas se o conteúdo da coluna cumprir determinadas condições. Por predefinição, as seleções para uma coluna só são aplicáveis ao relatório atual.

Editar o aspeto do conteúdo da coluna

O aspeto predefinido do conteúdo da coluna em resultados baseia-se em folhas de estilos em cascata e ficheiros de mensagens XML. É possível utilizar o separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna para substituir várias predefinições, tais como o tipo de letra e o tamanho do tipo de letra a utilizar. As seleções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

Para editar o aspeto do conteúdo da coluna

- 1 No separador Critérios, abra o menu para o campo desejado e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.
- 3 Efetue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite, imagem e opções de formatação de estilo avançadas.

Para obter mais informações, consulte Formatar conteúdo da coluna neste tópico.

- 4 No separador Formato de dados, pode controlar a forma como os dados são apresentados selecionando a caixa de seleção Substituir formato de dados.

Esta opção permite-lhe substituir as características de apresentação predefinidas. As seleções que verá variam em função do tipo de dados. Por exemplo, se a coluna contiver dados numéricos, pode selecionar a forma de tratamento dos números como, por exemplo, percentagens, nomes de meses ou datas. É possível selecionar o número de casas decimais a apresentar, a forma de apresentação dos números negativos, o número de dígitos a mostrar e o separador de milhares a utilizar. Se a coluna contiver texto, pode selecionar a forma como o texto será tratado como, por exemplo, texto simples, HTML ou uma ligação. Com base na seleção, a caixa de texto Formato de texto customizado apresenta a cadeia de HTML aplicável utilizada para apresentar os dados.

NOTA: Se a sua função de utilizador não incluir o privilégio Criar Scripts do Analytics, só as duas opções de texto simples estão disponíveis para seleção.

Para utilizar um formato customizado para o texto, selecione Formato de texto customizado na lista pendente e, em seguida, introduza o formato customizado. Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Criar Scripts do Analytics, pode introduzir chamadas de HTML que forneçam formatação especial. Poderá introduzir também qualquer cadeia de HTML válida, incluindo JavaScript, VBScript, etc.

Por exemplo, o seguinte HTML de exemplo define a largura e a altura da coluna em tabelas e tabelas dinâmicas. No exemplo, o texto html entre parênteses ([html]) significa a utilização de HTML e o carácter de arroba (@) representa o conteúdo dinâmico da coluna.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Se não souber HTML, JavaScript, VBScript, etc., pode consultar material de referência de terceiros.

Para criar um formato numérico customizado, pode utilizar o sinal de cardinal (#) para incluir dígitos significativos e o número zero (0) para incluir a quantidade de dígitos especificada, mesmo que o número não contenha esse detalhe. Seguem-se exemplos:

Especificar ##,# mostra 12,34 como 12,3

Especificar ##,000 mostra 12,34 como 12,340

- 5 Clique em OK quando tiver concluído.

Editar a disposição do conteúdo da coluna

Utilize o separador Formato da coluna da caixa de diálogo Propriedades da coluna para executar as seguintes tarefas:

- Especifique se a coluna deve ser apresentada nos resultados.
Por predefinição, as colunas são visíveis nos resultados. No entanto, é possível incluir uma coluna no relatório que não pretenda apresentar nos resultados como, por exemplo, uma coluna utilizada na criação de um filtro.
- Controle a apresentação de dados duplicados, tais como valores de colunas recorrentes.
Os dados de uma coluna da tabela poderão estar repetidos em relação a linhas de dados noutras colunas da tabela. Por exemplo, se uma coluna listar nomes de clientes e outra coluna listar as regiões desses clientes, os dados da região poderiam ser repetidos na linha de cada cliente. É possível optar entre a apresentação dos dados duplicados uma única vez ou em todas as linhas. A apresentação dos dados recorrentes ou duplicados uma única vez pode facilitar a leitura de uma tabela e tornar mais evidentes as distinções entre os dados.
- Utilize o separador Formato de Dados para formatar resultados de diversas formas.
- Utilize o separador Formato Condicional para utilizar funções e expressões condicionais para formatar resultados de forma condicional.

- Utilize o separador Interação para especificar a interação que deverá ocorrer quando os utilizadores trabalham com os resultados, como definição de nível de detalhe, navegação para outro relatório utilizando Ligações de Ação ou enviando eventos detalhe-principal.

As seleções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

Para ocultar uma coluna nos resultados

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 3 Selecione a caixa de seleção Ocultar, se ainda não estiver selecionada.

Para criar cabeçalhos de tabelas e colunas customizados

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
Se tiver combinado resultados a partir de várias análises, o botão Propriedades da Coluna está no nível da coluna do resultado. Para mais informações sobre como combinar análises, consulte [Combinar Análises Utilizando Operações Definidas \(na página 1062\)](#).
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 3 Na área Cabeçalhos, marque a caixa de seleção Cabeçalhos customizados.
Deste modo, poderá alterar o texto e a formatação dos cabeçalhos.
- 4 Para alterar o texto do cabeçalho da tabela ou da coluna, introduza um novo cabeçalho na caixa de texto adequada.
O cabeçalho será utilizado neste relatório em vez do cabeçalho predefinido.
- 5 Para alterar o formato do cabeçalho da tabela ou da coluna, clique no botão Editar formato junto à caixa de texto.
É apresentada a caixa de diálogo Editar formato.
Efetue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite e opções de formatação de estilo avançadas. Para mais informações, consulte “Formatar conteúdo da coluna” abaixo.

Para suprimir dados duplicados

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 3 Na área Supressão de valores, selecione a opção adequada:
 - Selecione Suprimir para apresentar os dados recorrentes uma única vez e suprimir as linhas duplicadas.
 - Selecione Repetir para apresentar os dados recorrentes em cada linha.
 - Selecione Predefinição para manter as características de apresentação predefinidas.

Para especificar o que acontece quando os utilizadores clicam num valor

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Coluna, clique no separador Interação.
- 3 Para especificar o que deve acontecer quando os utilizadores clicam num valor, selecione a opção adequada no campo Interação Principal:
 - **Predefinição (Definição de nível de detalhe).** Restaura a interação predefinida.
 - **Pormenor.** Permite-lhe definir o nível de detalhe, de modo a que possa visualizar mais informações.
 - **Ligações de Ação.** Especifique ligações de ação para um relatório ou painel de destino.

- **Enviar Eventos Detalhe-Principal.** Utilize o campo Especificar Canal para identificar para onde devem ser enviados os dados.
- **Nenhum.** Desativa a definição de nível de detalhe ou a navegação.

As interações são definidas em separado para um cabeçalho da coluna e dados numa coluna.

Aplicar formatação condicional ao conteúdo da coluna

Nas tabelas e tabelas dinâmicas, a formatação condicional ajuda a chamar a atenção para um elemento de dados que satisfaça a uma determinada condição. Por exemplo, pode mostrar os valores de vendas de receitas elevadas com uma determinada cor ou apresentar uma imagem como, por exemplo, um troféu, junto do nome de cada vendedor que exceder as receitas numa determinada percentagem.

Para isso, é necessário selecionar uma ou mais colunas no relatório a utilizar, especificar a condição a cumprir e, em seguida, efetuar seleções de tipo de letra, célula, limite e opções de folhas de estilos a aplicar quando a condição é cumprida. Os formatos condicionais podem incluir cores, tipos de letra, imagens, etc., para os dados e para a célula da tabela que contém os dados. Os passos para especificar uma condição são muito semelhantes aos passos utilizados para criar filtros.

É possível acrescentar várias condições para que os dados e a célula da tabela sejam apresentados num de vários formatos, consoante o valor dos dados. Por exemplo, as vendas de receitas baixas podem ser apresentadas numa cor e as vendas de receitas elevadas podem ser apresentadas noutra cor.

Existem várias diferenças subtis na formatação condicional entre as tabelas tradicionais e as tabelas dinâmicas. Os formatos condicionais que formatam uma coluna com base no valor de outra coluna não se refletem numa tabela dinâmica, mas refletem-se numa tabela standard. Por exemplo, a definição da cor do nome de uma região com base nas vendas dessa região não tem qualquer efeito numa tabela dinâmica. No entanto, a definição da cor dos dados de vendas com base no valor dos dados de vendas reflete-se numa tabela dinâmica, tal como a definição da cor do nome da região com base no nome real; por exemplo, a apresentação de um valor de Região Este em texto colorido e a negrito.

NOTA: Nas tabelas dinâmicas, as condições são comparadas com os valores como calculados ou agregados pela tabela dinâmica. A formatação condicional é aplicada com base no valor subjacente, mesmo que selecione as opções **Mostrar como** para mostrar os dados como percentagens ou índices.

As seleções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

Para acrescentar formatação condicional a uma coluna num relatório

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato condicional.
- 3 Clique no botão Acrescentar Condição e selecione a coluna pretendida no relatório para utilização na criação da condição.
É aberta a caixa de diálogo Nova Condição.
- 4 Selecione o operador e o valor da condição.
- 5 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Nova Condição.
É aberta a caixa de diálogo Editar Formato.
- 6 Efetue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite, imagem e opções de formatação de estilo avançadas. Para obter mais informações, consulte Formatar conteúdo da coluna neste tópico.

NOTA: Se especificar uma imagem como parte da formatação condicional, a imagem aparece condicionalmente nos resultados.

- 7 Clique em OK quando tiver concluído para regressar à caixa de diálogo Propriedades da coluna.
A caixa de diálogo Propriedades da coluna mostra a condição e a formatação condicional a aplicar.

As condições são avaliadas pela ordem em que estão listadas e a última condição que é avaliada como verdadeira determina a formatação que é aplicada.

- Para reordenar uma coluna, clique nos botões Mover para cima ou Mover para baixo.
- Para apagar uma coluna da condição, clique no botão Apagar.
- Para editar uma condição ou um formato condicional, clique no ícone correspondente.

8 Pode especificar outra condição a incluir ou clicar em OK se tiver concluído.

O exemplo seguinte mostra como a formatação condicional pode ser aplicada aos resultados.

Suponha que um relatório inclui dez categorias de classificação, com um valor de 1 na coluna a indicar a pior classificação e um valor de 10 a indicar a melhor classificação. Poderia aplicar formatação condicional para mostrar o seguinte:

- Uma imagem para indicar uma classificação baixa nas colunas que contêm 1, 2 ou 3.
- Outra imagem para indicar uma classificação média nas colunas que contêm 4, 5, 6 ou 7.
- Uma terceira imagem para indicar uma classificação alta nas colunas que contêm 8, 9 ou 10.

Para apresentar as imagens e não os números de classificação, abra o menu pendente Posição e escolha Imagens Apenas.

Formatar conteúdo da coluna

Utilize a caixa de diálogo Editar formato (e as opções no separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna) para selecionar o tipo de letra, a célula, o limite e as opções de formatação de estilo avançadas para os dados da coluna mostrados numa célula em formato tabular como, por exemplo, uma tabela ou tabela dinâmica. Também é possível selecionar definições para cabeçalhos de tabelas e colunas.

Se estiver a substituir as propriedades de formatação predefinidas de uma coluna, as seleções são estáticas. Se estiver a especificar propriedades de formatação condicional para uma coluna, as seleções só serão aplicadas se a condição for cumprida.

Para utilizar a caixa de diálogo Editar formato ou o separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.
- 3 Na área Tipo de letra, efetue as seleções da família, tamanho, cor, estilo (por exemplo, negrito) e outros efeitos que pretenda aplicar (por exemplo, sublinhado) ao tipo de letra.
- 4 Na área Célula, efetue as seleções de alinhamento, cor de fundo e uma imagem a apresentar no interior da célula.

- As seleções de alinhamento horizontal e vertical são semelhantes às seleções de justificação de texto nos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

Para o alinhamento horizontal:

Selecione Esquerda para justificar os dados à esquerda. É a justificação mais comum para os dados de texto. Selecione Direita para justificar os dados à direita. É a justificação mais comum para os dados numéricos. Selecione Centro para centrar os dados. Para manter o alinhamento de dados predefinido associado a esta coluna, selecione Predefinição.

Para o alinhamento vertical:

Selecione Superior para alinhar os dados à parte superior da célula da tabela. Selecione Inferior para alinhar os dados à parte inferior da célula da tabela. Selecione Centro para alinhar os dados ao meio da célula da tabela. Para manter o alinhamento vertical predefinido associado a esta coluna, selecione Predefinição.

- Quando clica no botão Imagem, é aberta a caixa de diálogo Selecionar Imagem.

- Clique na opção Sem imagem, caso não pretenda incluir nenhuma imagem.
- Para incluir uma imagem customizada, selecione a opção Imagem customizada e especifique o caminho adequado na caixa de texto. A imagem deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem os resultados. As imagens customizadas podem ser utilizadas para resultados condicionais e incondicionais.
- Para incluir uma imagem, utilize a janela de seleção de gráficos. A janela mostra imagens que são úteis na formatação condicional, tais como contadores e setas de tendência. O painel da esquerda mostra as categorias de imagens. Quando clica numa categoria de imagens, o painel da direita mostra as imagens nessa categoria. Efetue a seleção clicando no botão de rádio junto da imagem que pretende utilizar.
- Para especificar a localização da imagem na célula, efetue uma seleção no menu pendente Posição:

Predefinido. Apresenta as imagens na posição predefinida, que normalmente se situa à esquerda dos dados ou cabeçalho da coluna.

Left. Apresenta as imagens à esquerda dos dados ou cabeçalho da coluna.

Right. Apresenta as imagens à direita dos dados ou cabeçalho da coluna.

Imagens Apenas. Apresenta apenas a imagem, sem os dados ou cabeçalho da coluna.

- 5 Na área Contorno, efetue as seleções de posição do contorno, cor e estilo da célula.
- 6 Na área Opções de formatação adicionais, efetue as seleções para a largura, altura, indentação (área do lado esquerdo), área do lado direito, área superior e área inferior da coluna.
- 7 Na área Opções de estilo CSS customizadas (só HTML), pode substituir os elementos de estilo e classe especificados nas folhas de estilos do . Esta capacidade destina-se aos utilizadores que sabem trabalhar com folhas de estilos em cascata.
 - Expanda a área Opções de estilo CSS customizadas (só HTML) clicando no ícone +.
 - Clique na caixa de seleção junto das definições que pretende utilizar e, em seguida, indique a localização da classe, estilo ou folha de estilos.

Por exemplo, para Utilizar estilo CSS customizado pode introduzir atributos de estilo CSS válidos, separados por ponto e vírgula, tais como:

`text-align:center;color:red`

- 8 Clique em OK quando tiver concluído para fechar a caixa de diálogo.

Utilizar cadeias de formato de data/hora customizado

As cadeias de formato de data/hora customizado fornecem opções adicionais para formatar colunas que contêm indicações de data/hora, datas e horas.

Para introduzir uma cadeia de formato de data/hora customizado

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada (uma que contenha uma indicação de data/hora, uma data ou uma hora) e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato de dados.
- 3 Marque a caixa de seleção Sobrepor formato dos dados predefinido.
- 4 No campo Formato de data, selecione Customizado a partir da lista pendente.
- 5 No campo Formato de data customizado, escreva a cadeia de formato customizado exatamente conforme apresentado nas tabelas seguintes, incluindo os caracteres de parênteses retos da esquerda e da direita ([]).

NOTA: Tem de escrever a cadeia de formato customizado no campo Formato de data customizado. As cadeias de formato customizado não estão disponíveis para seleção a partir da lista pendente.

Cadeias de formato customizado geral

A tabela seguinte descreve algumas cadeias de formato customizado geral e os resultados que apresentam. Estas permitem a apresentação de campos de data/hora nas definições locais do utilizador.

Cadeia de formato geral	Resultado
[FMT:dateShort]	Coloca a data no formato de data abreviado das definições locais. Também pode escrever [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Coloca a data no formato de data longo das definições locais.
[FMT:dateInput]	Coloca a data num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:time]	Coloca a hora no formato de hora das definições locais.
[FMT:timeHourMin]	Coloca a hora no formato de hora das definições locais mas omite os segundos.
[FMT:timeInput]	Coloca a hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:timeInputHourMin]	Coloca a hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema mas omite os segundos.
[FMT:timeStampShort]	Equivalente a escrever [FMT:dateShort] [FMT:time]. Isto coloca a data no formato de data abreviado das definições locais e a hora no formato de hora das definições locais. Também pode escrever [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivalente a escrever [FMT:dateLong] [FMT:time]. Isto coloca a data no formato de data longo das definições locais e a hora no formato de hora das definições locais.
[FMT:timeStampInput]	Equivalente a [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Isto coloca a data e hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:timeHour]	Coloca o campo de hora apenas no formato de definições locais, como por exemplo 8 PM.

Cadeias de formato customizado ODBC

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato customizado introduzido e standard ODBC e os resultados que apresentam. Estas apresentam os campos de data/hora de acordo com o standard ODBC.

Cadeia de formato ODBC	Resultado
[FMT:dateODBC]	Coloca a data no formato ODBC standard dd-mm-aaaa (dia de 2 dígitos, mês de 2 dígitos, ano de 4 dígitos).
[FMT:timeODBC]	Coloca a hora no formato ODBC standard hh:mm:ss (hora de 2 dígitos, minuto de 2 dígitos, segundo de 2 dígitos).
[FMT:timeStampODBC]	Equivalente a escrever [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Coloca a data no formato dd-mm-aaaa e a hora no formato hh:mm:ss.

Cadeia de formato ODBC	Resultado
[FMT:dateTyped]	Apresenta a data por extenso e, em seguida, mostra a data no formato dd-mm-aaaa ODBC standard. A data é apresentada entre plicas (').
[FMT:timeTyped]	Apresenta a hora por extenso e, em seguida, mostra a hora no formato hh:mm:ss ODBC standard. A hora é apresentada entre plicas (').
[FMT:timeStampTyped]	Apresenta a indicação de data/hora por extenso e, em seguida, mostra a indicação de data/hora no formato dd-mm-aaaa hh:mm:ss ODBC standard. A indicação de data/hora é apresentada entre plicas (').

Cadeias de formato customizado para campos de números inteiros

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato customizado que estão disponíveis quando se trabalha com campos de números inteiros. Estas permitem a apresentação de nomes de meses e dias nas definições locais do utilizador.

Os campos de números inteiros contêm números inteiros que representam o mês do ano ou o dia da semana. Para os meses, 1 representa Janeiro, 2 representa Fevereiro, etc., com o 12 a representar Dezembro. Para os dias da semana, 1 representa Domingo, 2 representa Segunda-feira, etc., com o 7 a representar Sábado.

Cadeia de formato de campo de número inteiro	Resultado
[MMM]	Apresenta o nome do mês abreviado nas definições locais do utilizador.
[MMMM]	Apresenta o nome do mês completo nas definições locais do utilizador.
[DDD]	Apresenta o dia da semana abreviado nas definições locais do utilizador.
[DDDD]	Apresenta o dia da semana completo nas definições locais do utilizador.

Cadeias de formato customizado para conversão em horas

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato customizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas. Estas podem ser utilizadas nos seguintes tipos de campos:

- Campos que contêm números inteiros ou números reais representando o tempo decorrido desde o início do dia (12:00 AM).
- Campos em que o resultado está no formato [FMT:timeHour]. (Este formato apresenta o campo de hora apenas no formato de definições locais, como por exemplo 8 PM.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHour]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia, e formata o número de horas para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 2 está formatado como 2 AM e um valor de 12.24 como 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia, e formata o número de minutos para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As frações desaparecem do valor. Por

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
	exemplo, um valor de 2 está formatado como 12 AM e um valor de 363.10 como 6 PM.
[FMT:timeHour(sec)]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia, e formata o número de segundos para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As horas fracionais desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 600 está formatado como 12 AM e um valor de 3600 como 1 AM, e um valor de 61214.30 como 5 PM.

Cadeias de formato customizado para conversão em horas e minutos

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato customizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas e minutos. Estas podem ser utilizadas em campos que contêm números inteiros ou números reais representando o tempo decorrido desde o início do dia (12:00 AM).

Também podem ser utilizadas nos casos em que o resultado esteja no formato [FMT:timeHourMin]. (Este formato apresenta a hora no formato de hora das definições locais mas omite os segundos.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHourMin]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número de minutos. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 12 está formatado como 12:12 AM e um valor de 73 como 1:13 AM, e um valor de 750 como 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número de minutos. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 12:01 AM e um valor de 120 como 12:02 AM, e um valor de 43200 como 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia, e converte o número de horas para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número restante de minutos. Por exemplo, um valor de 0 está formatado como 12:00 AM e um valor de 1.5 como 1:30 AM, e um valor de 13.75 como 1:45 PM.

Cadeias de formato customizado para conversão em horas, minutos e segundos

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato customizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas, minutos e segundos. Estas podem ser utilizadas em campos que contenham números inteiros ou número reais que representam tempo.

Também podem ser utilizadas nos casos em que o resultado esteja no formato [FMT:time], descrito no tópico Cadeias de formato customizado geral. (Este formato apresenta a hora no formato de hora das definições locais.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:time]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
	segundos. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 12:01:00 AM e um valor de 126 como 12:02:06 AM, e um valor de 43200 como 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 1:00:00 AM e um valor de 126 como 2:06:00 AM, e um valor de 1400 como 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 6.5 está formatado como 6:30:00 AM e um valor de 12 como 12:00:00 PM.

Formatos customizados avançados

Para além dos formatos descritos acima, pode formatar datas e horas criando um formato próprio com alguns dos formatos de data e hora comuns descritos na seguinte tabela.

Por exemplo, utilizando os seguintes formatos, pode criar o formato:

dddd - h:mm tt

que formata os campos de data/hora da seguinte forma:

Segunda-feira - 4:03 PM

NOTA: Quando utilizar estes formatos, não inclua os parênteses retos ([]) necessários para outros formatos.

Apesar de os seguintes formatos permitirem uma maior flexibilidade de formação, não permite que os formatos de data mudem de acordo com as definições locais do utilizador, o que é possível com muitos dos anteriores formatos.

A seguinte tabela descreve alguns dos formato de data e hora mais comuns.

Formato	Resultado
d	Número do dia do mês (por exemplo: 1 a 31). Os números com um só dígito não têm um zero (0) inicial.
dd	Tal como d, mas os números com um só dígito começam com um 0.
ddd	Abreviatura com três letras para o dia da semana (por exemplo: Dom, Seg).
dddd	Nome completo do dia da semana (por exemplo: Domingo, Segunda-feira).
M	Número do mês (por exemplo, 1, 12). Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
MM	Igual a M, mas os números com um só dígito começam com um 0.
MMM	Abreviatura com três letras para o mês (por exemplo: Jan, Fev).

Formato	Resultado
MMMM	Nome completo do mês (por exemplo: Janeiro, Fevereiro).
aa	Número de dois dígitos para o ano (por exemplo: 06).
aaaa	Número de quatro dígitos para o ano (por exemplo: 2006)
h	Hora com formato de 12 horas. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
hh	Igual a h, mas os números com um só dígito começam com um 0.
H	Hora com formato de 24 horas. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
HH	Igual a H, mas os números com um só dígito começam com um 0.
m	Número de minutos. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
mm	Igual a m, mas os números com um só dígito começam com um 0.
s	Número de segundos. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
ss	Igual a s, mas os números com um só dígito começam com um 0.
tt	Indicador AM e PM. Utilizar com os formatos h e hh.

Configurar fórmulas de coluna

Os utilizadores avançados podem criar novas fórmulas ou editar fórmulas existentes, utilizando funções incorporadas. O Oracle CRM On Demand suporta uma ampla variedade de funções SQL-92, bem como extensões para SQL-92. Para obter informações sobre as funções disponíveis, consulte [Utilizar Funções no Analytics \(na página 1112\)](#).

Para editar ou adicionar uma fórmula

- 1 No separador Critérios, abra o menu para o campo desejado e escolha Editar fórmula.
- 2 Na caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, selecione o separador Fórmula da coluna.
- 3 Selecione a caixa de verificação Cabeçalhos personalizados se pretende alterar o texto do cabeçalho da tabela e do cabeçalho da coluna.
- 4 Modifique a fórmula, conforme necessário, utilizando os botões abaixo da caixa de seleção Fórmula da Coluna.
- 5 Selecione uma regra de agregação da lista pendente Regra de agregação, conforme necessário.
- 6 Selecione o separador Caixas e combine vários valores ou intervalos de valores em caixas , se necessário. Para mais informações, consulte o procedimento Para combinar vários valores ou intervalos de valores em caixas neste tópico.
- 7 Clique em OK.
 Numa análise, também poderá utilizar funções e expressões condicionais para apresentar resultados de diversas formas.

Para combinar vários valores ou intervalos de valores em caixas

- 1 Na caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, selecione o separador Caixas.
- 2 Clique em Adicionar caixa, introduza ou selecione os valores ou intervalos do valor que pretende combinar na caixa e, em seguida, clique em OK.
- 3 Na caixa de diálogo Editar nome da caixa, introduza o nome da caixa.
- 4 Repita os passos 2 e 3 até que tenha adicionado todas as caixas pretendidas.

Todas as instâncias dos diferentes valores que constituem a caixa no conjunto de resultados serão substituídas pelo nome da caixa. As agregações também são efetuadas segundo este princípio.

Acrescentar Ligações de Ações a Análises

Pode acrescentar ligações de ações a uma análise. Pode utilizar as ligações de ações para aceder a páginas de detalhes do registo clicando nas ligações dos registos nas análises disponíveis no separador Analytics. Pode acrescentar ligações de ações utilizando os métodos seguintes:

- **Utilizar Ligações de Ações que Invoquem um Script de Browser.** A utilização deste método permite configurar o nome do tipo de registo no relatório como uma ligação da ação. O script Ligação da Ação obtém o valor do ID da Linha no relatório e utiliza-o para obter o registo específico do Oracle CRM On Demand. Pode utilizar este método para os seguintes tipos de registo: Conta, Campanha, Contacto, Pista, Oportunidade, Pedido de Assistência, Utilizador, Parceiro, Receitas do Produto da Oportunidade, Soluções e Atividade (Compromissos e Tarefas).
- **Utilizar URLs.** A utilização deste método permite criar ligações a quaisquer tipos de registo a partir de uma tabela ou de uma visualização da tabela dinâmica. Pode configurar a coluna ID do tipo de registo como uma ligação da ação.

NOTA: Se os utilizadores clicarem numa ligação de ação numa página que tenha uma disposição dinâmica, as ligações serão apresentadas com a disposição padrão para essa página.

Acerca dos nomes de tipo de registo nas ligações de ações

Quando adiciona uma ligação da ação, tem de utilizar o nome do tipo de registo original no código ou o URL que adiciona a ligação. Se o administrador da empresa tiver alterado os nomes dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand, terá de determinar o nome original do tipo de registo onde pretende adicionar a ligação.

Por exemplo, o administrador da empresa pode ter mudado o nome do tipo de registo Conta para passar a ser o tipo de registo Cliente. Se pretender acrescentar uma ligação de ação a um resultado para o tipo de registo Cliente, a ligação de ação que invoca um Script de Browser ou URL deve referenciar o tipo de registo Conta (ou seja, o nome original do tipo de registo). Dependendo do tipo de ligação que pretende criar, utilize o nome do tipo de registo na sua ligação da ação que invoque um Script de Browser ou URL. Quando acrescentar uma ligação da ação para o tipo de registo Cliente (originalmente o tipo de registo Conta) utilizando o script Ligação da Ação, utilize o nome do tipo de registo da conta no parâmetro da ligação.

Quando acrescentar uma ligação da ação que invoque o Script de Browser para o tipo de registo Cliente (originalmente o tipo de registo Conta), os parâmetros da fotografia acima devem ser os seguintes:

Nome	Parâmetro
Tipo de registo	Tipo de registo
ID da linha	ID da linha

Quando fornecer o Valor do Tipo de Registo no parâmetro do script, o nome do tipo de registo deve ser escrito corretamente. No entanto, o campo é sensível a maiúsculas e minúsculas.

Os tipos de registo seguintes podem ser fornecidos neste campo:

Oportunidade, Conta, Contacto, Utilizador, Serviço, Pista, Campanha, Parceiro, Soluções, Receitas, Compromisso, Tarefa.

SUGESTÃO: Para determinar o nome original do tipo de registo para o qual pretende acrescentar uma ligação, abra a Página Principal para o tipo de registo. O URL no campo Endereço da janela do navegador mostra o nome original do tipo de registo. No exemplo em que o tipo de registo Conta foi renomeado como Cliente, a Página Principal Cliente mostra o URL:

https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage

em que:

[server_name](#) corresponde ao URL utilizado para entrar em sessão no Oracle CRM OnDemand.

Quando adicionar uma ligação da ação para o tipo de registo Cliente (originalmente o tipo de registo Conta) utilizando um URL, utilize o nome do tipo de registo Conta no URL, conforme mostrado no exemplo seguinte:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AccountDetail?
OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

NOTA: Os exemplos de código para ligações de ação neste tópico podem aparecer em mais de uma linha devido ao comprimento. O código para uma ligação de ação deve ser introduzido como uma linha. Se copiar e colar um exemplo de código a partir deste tópico, o código pode conter quebras de linha. Deve apagar quaisquer quebras de linhas que ocorrem no código.

SUGESTÃO: Para determinar o URL correto para a página Detalhes de um tipo de registo, abra a página Detalhes de qualquer registo desse tipo de registo. No campo Morada na sua barra de título da janela do browser, copie a parte relevante da cadeia de caracteres da morada, de /OnDemand a Id=. No exemplo em que o nome do tipo de registo Conta foi mudado para Cliente, o URL é copiado da página Detalhes de um registo Cliente:

Nalguns casos, o nome do tipo de registo completo é utilizado em todos os locais no URL para uma página de detalhes do tipo de registo, como é o caso do URL mostrado no exemplo anterior. No entanto, noutros casos, é utilizada uma versão abreviada do nome do tipo de registo em determinadas localizações no URL.

Por exemplo, se o tipo de registo para o qual esteja a acrescentar a ligação era originalmente o tipo de registo Oportunidade, o código para a ligação é o seguinte:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

Recomenda-se que utilize um URL relativo em vez de um URL absoluto no código para uma ligação.

Para acrescentar ligações de ações utilizando uma Ligação da Ação que invoque um Script de Browser

- 1 No Oracle CRM On Demand Analytics, no separador Critérios, acrescente as colunas ao relatório.
- 2 Deve acrescentar o campo ID do tipo de registo (por exemplo, ID da Conta) ao relatório. É obrigatório ter o campo ID do tipo de registo, uma vez que será utilizado para determinar o registo para o qual navegar. Esta coluna pode ser ocultada, se necessário, mas não é obrigatório conforme descrito abaixo:
 - a Clique no botão Propriedades da coluna, da coluna ID do tipo de registo.
 - b Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
 - c No separador Formato da coluna, selecione a caixa de verificação Ocultar esta coluna e clique em OK.
- 3 No separador Critérios, clique no botão Propriedades da Coluna para a coluna do tipo de registo na qual a ligação da ação está a ser criada.
- 4 Na caixa de diálogo Propriedades da Coluna, clique no separador Interação.
- 5 No separador Interação, execute o seguinte procedimento:
- 6 Selecione Ligações de Ações a partir do menu pendente para a Interação Principal no Valor.
- 7 Clique no botão Acrescentar Ligação da Ação.

- 8 Na janela sobreposta Nova Ligação da Ação que é apresentada, clique no botão Criar Nova Ação e selecione Invocar um Script de Browser a partir da lista pendente que aparece.
- 9 Na janela sobreposta Criar Nova Ação, clique no botão Navegar e selecione USERSCRIPT.ActionLink como Nome da Função.
- 10 Na secção Parâmetros:
 - a Para o Tipo de Registo, na coluna do valor, introduza o nome do tipo de registo para o qual a Análise está a ser criada (por exemplo Conta). Marque as caixas de seleção fixas e ocultas, uma vez que este valor será igual em toda a análise e não necessita de ser introduzido novamente. Os tipos de registo suportados são: Oportunidade, Conta, Contacto, Utilizador, Assistência, Pista, Campanha, Parceiro, Soluções, Receitas, Compromisso, Tarefa
 - b Para o ID da Linha, selecione o Valor da Coluna a partir do menu pendente e selecione a coluna ID do Objeto correspondente que tinha acrescentado no passo anterior ao definir os critérios. Marque as caixas de seleção fixas e ocultas para esta linha também, uma vez que este valor permanece inalterado em todo o relatório e não necessita de ser introduzido novamente. (Por exemplo, selecione "Conta.ID da Conta" a partir da lista pendente para os valores da Coluna)
- 11 Na janela Propriedades da Coluna, marque a caixa de seleção para Não apresentar numa janela sobreposta se estiver disponível apenas uma ligação da ação em runtime.
- 12 Clique em OK.
- 13 Para apresentar o relatório, clique no separador Resultados.

O procedimento seguinte descreve como adicionar ligações de ações utilizando URLs. Pode utilizar este procedimento para adicionar ligações de ações para qualquer tipo de registo.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Criar Scripts do Analytics.

Para adicionar ligações de ações utilizando URLs

- 1 No Oracle CRM On Demand Analytics, no separador Critérios, acrescente as colunas ao relatório, incluindo a coluna ID do tipo de registo (por exemplo, ID da Conta).

NOTA: Para a ligação de ação funcionar, deve acrescentar o campo ID do tipo de registo para o relatório.

- 2 Clique no botão Propriedades da coluna, da coluna ID do tipo de registo.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato de dados.
- 4 No separador Formato de dados, execute o seguinte procedimento:
- 5 Marque a caixa de seleção Sobrepor formato dos dados predefinido.
- 6 Na lista Tratar texto como, selecione Formato de texto personalizado.
- 7 No campo Formato de texto personalizado, introduza o código para a ligação após a arroba (@), conforme mostrado no exemplo seguinte:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

No exemplo anterior, o URL destina-se ao tipo de registo Oportunidade. Utilize o URL apropriado para o tipo de registo para o qual esteja a criar a ligação.

NOTA: Lembre-se de que deve utilizar o nome do tipo de registo original no URL.

O Oracle CRM On Demand Analytics substitui o sinal de arroba (@) final na cadeia de caracteres com o valor do ID do tipo de cada registo no relatório. Se não desejar que a ligação apresente o ID do tipo de registo, substitua o sinal de arroba (@) final pelo texto que deseja que seja apresentado. No exemplo seguinte, o ID na ligação da ação será substituído pela palavra Ver:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View</a>
```

8 Clique em OK.

9 Para pré-visualizar a Análise, clique em Mostrar para ver o aspeto dos resultados num Painel.

O exemplo seguinte mostra o código a utilizar para uma ligação num registo de ativo:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AssetDetail?
OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

O exemplo seguinte mostra o código a utilizar para uma ligação num registo de compromisso:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/ApptDetail?
OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

O exemplo seguinte mostra o código a utilizar para uma ligação num registo de tarefa:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/TaskDetail?
OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>
```

Ordenar e reordenar colunas

Pode especificar múltiplos níveis de sequência de ordenação para as colunas numa análise. Por exemplo, pode especificar que os registos serão ordenados primeiro pela Coluna A, em seguida, pela Coluna B e assim sucessivamente. Se for aplicado um ou mais níveis de ordenação, os níveis de ordenação são indicados por números e a direção da ordenação (crescente ou decrescente) para uma coluna é indicada por uma seta.

Para ordenar uma análise baseada em colunas

- 1 No separador Critérios do editor de análises, na secção Colunas Seleccionadas, clique na lista pendente de opções para a coluna pretendida e escolha Ordenar.
- 2 No submenu Ordenar, escolha uma das seguintes opções:
 - **Ordenação Crescente.** Ordena esta coluna como ordenação de primeiro nível, com os valores mais baixos no topo e os valores mais elevados na parte no fundo. Se tiver sido previamente aplicada uma definição de ordenação a outra coluna, a definição de ordenação dessa coluna é limpa.
 - **Ordenação Decrescente.** Ordena esta coluna como ordenação de primeiro nível, com os valores mais elevados no topo e os valores mais baixos na parte no fundo. Se tiver sido previamente aplicada uma definição de ordenação a outra coluna, a definição de ordenação dessa coluna é limpa.
 - **Acrescentar Ordenação Crescente.** Ordena esta coluna por ordem crescente como um nível de ordenação adicional de qualquer definição de ordenação já aplicada a outras colunas. Todas as definições de ordenação aplicadas a outras colunas não serão limpas.
 - **Acrescentar Ordenação Decrescente.** Ordena esta coluna por ordem decrescente como um nível de ordenação adicional de qualquer definição de ordenação já aplicada a outras colunas. Todas as definições de ordenação aplicadas a outras colunas não serão limpas.
 - **Limpar Ordenação.** Retira qualquer definição de ordenação que tenha sido aplicada a esta coluna na secção Colunas Seleccionadas do separador Critérios. Se tiver sido previamente aplicada uma definição de ordenação a esta coluna numa vista no separador Resultados, essa definição de ordenação não é limpa.
 - **Limpar Todas as Ordenações em Todas as Colunas.** Retira quaisquer definições de ordenação que tenham sido aplicadas a qualquer uma das colunas na secção Colunas Seleccionadas do separador Critérios. Qualquer definição de ordenação que tenha sido aplicada previamente a uma coluna numa vista no separador Resultados não é limpa.

Quando clica no separador Resultados, a coluna é ordenada com base na sua seleção.

Para reordenar colunas

- No separador Critérios, arraste as colunas da respetiva localização atual para uma nova localização.

NOTA: Quando cria uma nova análise, a ordem das colunas no separador Critérios determina a ordem das colunas na vista Tabela que é apresentada por predefinição quando abre pela primeira vez o separador Resultados. No entanto, depois de abrir o separador Resultados no editor de análises, a reordenação das colunas no separador Critérios não altera a ordenação das colunas em nenhuma vista no separador Resultados; se pretender reordenar as colunas numa vista, deve editar a vista no separador Resultados.

Combinar Várias Áreas de Atividade Numa Única Análise

A forma mais simples e rápida de criar e gerar uma análise é através da utilização de uma área de atividade única. Se as colunas e métricas da dimensão em que tem interesse estiverem todas disponíveis a partir de uma única área de atividade, deverá utilizar essa área de atividade para criar a análise.

Caso os requisitos da sua análise não puderem ser cumpridos por uma única área de atividade, pode criar uma análise que combine informações de duas ou mais áreas de atividade. Pode criar uma análise combinada através das Operações Definidas, que foram suportadas em releases anteriores à Release 40 e assim continuam. Para mais informações sobre como utilizar as Operações Definidas, consulte [Combinar Análises Utilizando Operações Definidas \(na página 1062\)](#). Desde a Release 40, também pode criar uma análise combinada através das dimensões comuns. Uma *dimensão comum* é uma dimensão disponível em todas as áreas de atividade que deverão ser combinadas. Uma *dimensão local* é uma dimensão disponível numa ou mais áreas de atividade, mas não em todas. Pode incluir colunas de dimensões locais bem como colunas de dimensões comuns numa análise combinada.

Se pretender utilizar métricas de várias áreas de atividade, será vantajoso utilizar apenas colunas de dimensões comuns, caso as suas necessidades possam ser satisfeitas desta forma. Quando uma análise que combina várias áreas de atividade é gerada, são executadas consultas em separado para cada área de atividade na análise e os resultados agregados para gerar a análise final. Os dados devolvidos a partir das diferentes áreas de atividade são agregados através das dimensões comuns. Se utilizar apenas dimensões comuns, o conjunto de resultados devolvido por cada consulta de área de atividade é o mesmo ao nível granular, sendo possível agregá-lo e apresentá-lo de forma clara na análise.

Se incluir colunas de dimensões locais na sua análise, alguns dos resultados podem ter níveis de granularidade diferentes.

Ao combinar duas ou mais áreas de atividade numa única análise, tenha em consideração os seguintes aspetos:

- A área de atividade que seleciona quando cria uma análise pela primeira vez é denominada de área de atividade principal. Quaisquer áreas de atividade que acrescentar posteriormente à análise são denominadas de áreas de atividade relacionadas.
- Pode combinar uma área de atividade em tempo real com outras áreas de atividade em tempo real e pode combinar uma área de atividade histórica com outras áreas de atividade históricas. Não pode combinar uma área de atividade em tempo real com uma área de atividade histórica.
- É necessário incluir uma métrica da área de atividade principal e uma métrica de cada uma das áreas de atividade relacionadas na análise combinada. Não é necessário visualizar as métricas ou utilizá-las, mas estas devem ser incluídas. Pode ocultar uma métrica, caso não precise dela na análise.
- Para assegurar que os resultados de todas as áreas de atividade têm o mesmo nível de granularidade, inclua no mínimo uma coluna pelo menos de uma dimensão comum na sua análise combinada.
- Ao selecionar colunas a partir de uma dimensão comum, selecione apenas colunas disponíveis na mesma dimensão em todas as áreas de atividade.

Nalguns casos, a dimensão comum a duas ou mais áreas de atividade pode não conter o mesmo conjunto de colunas em cada uma das áreas de atividade. Nesses casos, recomendamos que selecione apenas disponíveis na dimensão comum em todas as áreas de atividade.

- Ao selecionar colunas a partir de uma dimensão comum, selecione todas as colunas de uma única área de atividade.
- Se selecionar colunas de uma ou mais dimensões locais bem como colunas de uma ou mais dimensões comuns, é necessário ativar para a consulta a variável a nível dimensional, para que esta devolva o valor total das medidas selecionadas. Se selecionar colunas apenas de dimensões comuns, não precisa de ativar a variável a nível dimensional. O procedimento indicado mais à frente no presente tópico inclui informações sobre como ativar a variável a nível dimensional para uma consulta.

Para ver um exemplo de como combinar várias áreas de atividade numa única análise, consulte Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Atividade numa Única Análise (consultar [Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Atividade Num Único Sistema de Análise](#) na página 1061).

O procedimento seguinte descreve como combinar várias áreas de atividade num único sistema de análise.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Sistema de Análise de Várias Áreas de Atividade,

Para combinar várias áreas de atividade num único sistema de análise

- 1 No separador Critérios ou no separador Resultados do editor de análises, na secção Áreas de Atividade, clique no ícone Acrescentar/Retirar Áreas de Atividade.
- 2 Marque a caixa de seleção de cada uma das áreas de atividade relacionadas que pretende acrescentar à análise.
Pode agora selecionar as colunas e métricas que pretende da área de atividade principal e das áreas de atividade relacionadas. Não se esqueça de que deve incluir uma métrica de cada uma das áreas de atividade.
- 3 Se tiver selecionado colunas de ambas as dimensões locais bem como colunas de dimensões comuns, efetue o seguinte, quando concluir a adição de colunas e métricas à análise:
 - a Clique no separador Avançado.
O separador Avançado mostra o código SQL que será submetido no servidor Oracle BI ao executar a análise.
 - b No separador Avançado, marque a caixa de seleção A Nível Dimensional e clique em Aplicar SQL.
O código SQL é automaticamente atualizado para ativar a variável a nível dimensional, para que a consulta devolva o valor total das medidas selecionadas nas dimensões.

NOTA: Se não ativar o valor a nível dimensional e aplicar o SQL ao utilizar dimensões locais, ou se não acrescentar métricas de todas as áreas de atividade envolvidas na análise, poderão ocorrer erros no ODBC ou obter resultados incorretos. Também poderá obter resultados incorretos ao combinar áreas de atividade para as quais não existem relações definidas ao nível da área de atividade. Nesses casos, crie uma análise combinada utilizando antes operadores DEFINIDOS para obter os resultados que procura.

Caso pretenda retirar uma área de atividade relacionada de uma análise, execute os passos no procedimento que se segue.

Para retirar uma área de atividade relacionada de uma análise

- 1 No separador Critérios ou no separador Resultados do editor da análise, apague da análise todas as colunas e métricas que selecionou da área de atividade relacionada.
NOTA: Se qualquer uma das colunas ou métricas que selecionou da área de atividade relacionada permanecerem na análise, não poderá retirar a área de atividade relacionada da análise.
- 2 Na secção Áreas de Atividade, clique no ícone Acrescentar/Retirar Áreas de Atividade e desmarque a caixa de seleção da área de atividade relacionada.

Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Atividade Num Único Sistema de Análise

Este tópico fornece um exemplo de como pode combinar várias áreas de atividade. Neste exemplo, a área de atividade Oportunidades e Parceiros está combinada com a área de atividade Receitas de Produto e Oportunidade para que possa apresentar a oportunidade com os registos do parceiro da oportunidade, e para cada registo de parceiro da oportunidade apresentar também os registos de receitas do produto da oportunidade associados à oportunidade.

NOTA: Para combinar várias áreas de atividade numa única análise, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Sistema de Análise de Várias Áreas de Atividade.

- 1 Crie uma nova análise através da área de atividade Oportunidades e Parceiros.
A área de atividade Oportunidades e Parceiros torna-se na principal área de atividade da análise.
- 2 Clique no ícone Acrescentar/Retirar Áreas de Atividade e acrescente a área de atividade relacionada Receitas do Produto da Oportunidade.
- 3 Acrescente colunas de uma ou mais das seguintes dimensões comuns: Conta, Território da Conta, Campanha, Oportunidade, Propriedade do Utilizador, Contacto Principal.
Por exemplo, a partir da área de atividade Oportunidades e Parceiros, acrescente as colunas ID da Conta, Nome da Conta, ID da Oportunidade e Nome da Oportunidade. Tenha em consideração que seleciona todas as colunas das dimensões comuns a partir de apenas uma área de atividade. Neste exemplo, são selecionadas a partir da área de atividade principal Oportunidades e Parceiros.
- 4 Acrescentar colunas a partir de uma ou mais das seguintes dimensões locais:
 - A partir da área de atividade Oportunidades e Parceiros, acrescente colunas a partir das dimensões Parceiro da Oportunidade, Contacto da Relação e Território.
 - A partir da área de atividade Receitas do Produto da Oportunidade, acrescente colunas a partir das dimensões Receita do Produto da Oportunidade, Produto, Categoria do Produto e Quota.

Por exemplo:

- A partir da área de atividade principal Oportunidades e Parceiros, acrescente as seguintes colunas a partir da dimensão Parceiro da Oportunidade: Nome da Conta, Tipo de Conta e Região.
- A partir da área de atividade relacionada Receitas do Produto da Oportunidade, acrescente as colunas Data de Início/Fecho e % de Probabilidade a partir da dimensão Receita do Produto da Oportunidade e acrescente o Nome do Produto a partir da dimensão Produto.

- 5 Acrescente métricas da área de atividade principal e da área de atividade relacionada.

Por exemplo:

- A partir da pasta Métricas da Oportunidade na área de atividade principal Oportunidades e Parceiros, acrescente Número (N.º) de Oportunidades.
- A partir da pasta Métricas de Receitas do Produto da Oportunidade na área de atividade relacionada Receitas do Produto da Oportunidade, acrescente Número (N.º) de Produtos.

NOTA: Se clicar no separador Resultados nesta fase, verá que a análise devolve um erro de ODBC em vez dos resultados em si, pela forma como está configurada. Isto deve-se ao facto de o sistema de análise utilizar dimensões locais e dimensões comuns. Quando a análise utilizar dimensões locais, deve ativar a variável a nível dimensional e aplicar o SQL.

- 6 Clique no separador Avançado, marque a caixa de seleção A Nível Dimensional e clique em Aplicar SQL.
- 7 Clique no separador Resultados.

A análise devolve agora os resultados que juntam os registos da área de atividade Oportunidades e Parceiros com os registos de receitas do produto da oportunidade.

Tópicos Relacionados

- [Combinar Várias Áreas de Atividade Numa Única Análise \(na página 1059\)](#)

Combinar Análises Utilizando Operações Definidas

Uma análise combinada é uma análise que combina os resultados de vários critérios numa única análise consultando duas ou mais áreas de atividade para gerar um novo resultado. Utilizando esta técnica, pode combinar estes critérios permitindo-lhe simular junções que de outro modo não existiriam. Cada coluna de uma análise combinada contém os resultados de várias consultas relativamente às áreas de atividade. Cada critério numa análise combinada pode ser criado utilizando as mesmas áreas de atividade ou diferentes. Utilizando operadores SET, pode definir o modo como os conjuntos de dados gerados por cada critério se relacionam entre si.

NOTA: O número de colunas de cada área de atividade deve ser igual e os tipos de dados das colunas que pretende combinar devem ser iguais. Os comprimentos das colunas podem divergir.

A tabela seguinte lista os operadores SET e descreve os respetivos efeitos nos resultados.

Definir Operador	Efeito nos resultados
Union	Devolve linhas não duplicadas de todas as colunas.
Union All	Devolve todas as linhas de todas as colunas, incluindo linhas duplicadas.
Intersect	Devolve linhas que são comuns a todas as colunas.
Minus	Devolve linhas da primeira coluna que não existem nas outras colunas.

Para combinar análises

- 1 No separador Critérios do editor da análise, acrescente as colunas que pretende incluir na análise.
- 2 No painel Colunas Seleccionadas, clique no ícone "Combinar resultados com base nas operações de união, intersecção e diferença"
- 3 Na caixa de diálogo Área de atividade, selecione uma área de atividade que contenha os dados que pretende combinar com as colunas na sua análise.
A área de atividade pode ser a mesma que a área de atividade a partir da qual as colunas existentes no relatório são retiradas ou uma área de atividade diferente.
É apresentada a página Operações Definidas.
- 4 No painel Área de Atividade, acrescente as colunas que pretende combinar com as colunas que já selecionou para a análise.
- 5 Clique no ícone União e selecione o tipo de operação.
- 6 (Opcional) Para alterar o cabeçalho ou editar outras propriedades da coluna combinada, efetue o seguinte:
 - a Clique na ligação Colunas do Resultado.
 - b Na lista pendente de opções da coluna, selecione Propriedades da Coluna.
- 7 Clique no separador Resultados para visualizar as colunas numa tabela na disposição composta da análise.

Estão disponíveis mais informações sobre como combinar análises em My Oracle Support, da seguinte forma:

- Para informações gerais sobre como combinar análises, consulte a ID Doc 2319063.1.
- Para informações sobre a melhor altura para uma análise combinada, consulte a ID Doc 2319069.1.
- Para informações sobre como criar uma análise combinada, consulte a ID 2319046.1.

- Para informações sobre como criar uma análise combinada com geração de relatórios nula (negativa), consulte a ID Doc 2319040.1.
- Para informações sobre como escrever fórmulas da coluna de resultados numa análise combinada, consulte a ID Doc 2319061.1.
- Para informações sobre alterações da Disposição para ter em consideração numa análise combinada, consulte a ID Doc 2319065.1.

Passo 2: Rever Resultados e Criar Disposições

Depois de definir os critérios da sua análise, pode editar a disposição composta da análise no separador Resultados do editor da análise. Ao abrir pela primeira vez o separador Resultados após selecionar os critérios de uma nova análise, os resultados são apresentados na vista Tabela. A vista Tabela herda os formatos, a ordenação e outras opções que especificou no separador Critérios.

Também é incluída uma vista Título. Se já gravou a análise, a vista Título mostra o nome da análise. Caso contrário, a vista Título fica em branco. Pode editar a vista Título e a vista Tabela ou pode apagá-las, se desejar. Também pode acrescentar mais vistas à disposição composta.

NOTA: Se os critérios e filtros que configurar para uma análise não devolverem quaisquer dados, nenhuma vista é apresentada quando abrir o separador Resultados pela primeira vez. Em vez disso, é apresentada uma mensagem. Pode criar uma mensagem customizada que será apresentada quando não forem devolvidos dados. Para mais informações, consulte [Criar Mensagens Customizadas para Dados Inexistentes nas Análises \(na página 1106\)](#).

Pode acrescentar várias vistas a uma disposição composta. Também pode criar várias disposições compostas para uma única análise. Por exemplo uma disposição composta pode incluir uma vista Gráfico e uma vista Título e outra disposição composta pode incluir uma vista Gráfico e uma vista Narrativa. Ao acrescentar a análise à página do painel, pode seleccionar a disposição composta que pretende incluir nessa página.

A seguinte tabela descreve os tipos de vista que pode acrescentar a uma disposição composta para uma análise.

Ver	Descrição
Título	Utilize esta vista para incluir um título e um subtítulo, um nome gravado dos resultados e um logótipo customizado para identificar os resultados e as marcas de hora. Para a ajuda específica dos resultados, pode incluir um URL que efetuará a ligação a qualquer página HTML ou site que contenha informações sobre a análise ou os resultados.
Tabela	Utilize esta vista para apresentar dados num formato de coluna. Pode optar por apresentar uma página de informações de cada vez, que é uma opção útil para conjuntos de resultados de grandes dimensões e para controlar o tamanho da página e a posição dos controlos de paginação. As vistas de tabelas são suportadas numa grande variedade de formatos e podem incluir gráficos, ligações, etc.
Tabela Dinâmica	Utilize esta vista se pretender alterar o posicionamento dos cabeçalhos de linha, coluna e secção para obter diferentes perspetivas. Pode arrastar e largar cabeçalhos para rodar os resultados, pré-visualizá-los e aplicar as definições. Os utilizadores podem navegar nas tabelas dinâmicas e definir o nível de detalhe das informações. Os utilizadores podem criar tabelas dinâmicas complexas que mostrem totais agregados e não relacionados junto dos dados dinâmicos, permitindo uma análise flexível. Para um conjunto de resultados interativo, os elementos podem ser colocados em páginas, permitindo aos utilizadores a

Ver	Descrição
	escolha de elementos. Tal como a vista Tabela, os elementos podem ser formatados.
Mosaico de Desempenho	Utilize esta vista para apresentar um valor de medida de agregação único que revela imediatamente as métricas de resumo que poderá apresentar de forma mais detalhada numa vista do painel. As vistas Mosaico de Desempenho podem ajudar a concretizar o seguinte: ■ Chame diretamente a atenção do utilizador destacando factos simples que precisam de conhecer nos mosaicos. ■ Comunique o estado através de formatação simples utilizando cor, etiquetas e estilos limitados ou através de formatação condicional da cor de fundo ou valores de medidas para destacar visualmente o mosaico. Por exemplo, se as receitas não estiverem a ser atingidas, o valor das receitas poderá aparecer a vermelho. ■ Responda aos parâmetros e filtros para tornar os resultados mais relevantes para o utilizador. ■ Suporte um valor único, agregado ou calculado.
Mapa em árvore	Utilize esta vista para apresentar uma visualização restringida por espaço bidimensional para estruturas hierárquicas com vários níveis. As vistas Mapa em árvore têm as seguintes características: ■ Estão limitados por uma área predefinida e apresentam dois níveis de dados. ■ Podem conter mosaicos retangulares. O tamanho do mosaico baseia-se numa medida e a cor do mosaico é baseada numa segunda medida. ■ São semelhantes aos gráficos de dispersão onde a área do mapa se localiza e o gráfico permite visualizar grandes quantidades de dados e identificam rapidamente as tendências e as anomalias nesses dados.
Grelha	Utilize esta vista para apresentar dados multidimensionais como um conjunto de células numa grelha, apresentando cada célula um subconjunto de dados mostrado como gráficos ou números. Estão disponíveis os seguintes tipos de vistas Grelha: ■ Grelha Simples. As vistas Grelha Simples são adequadas caso pretenda comparar de forma equitativa num conjunto de dados. Uma vista Grelha Simples apresenta um tipo de gráfico interno simples, por exemplo, uma grelha de múltiplos gráficos de barras. Os gráficos internos utilizam sempre um eixo comum, isto é, os gráficos têm uma escala sincronizada. ■ Grelha Avançada. As vistas Grelha Avançada são adequadas caso pretenda monitorizar tendências e ver padrões num conjunto de dados. Uma vista Grelha Avançada apresenta uma grelha de pequenos gráficos spark. As medidas podem ser mostradas como números ou representadas em vários

Ver	Descrição
	tipos de gráficos spark. Numa vista Grelha Avançada, cada coluna de medida funciona de forma independente para o nível de detalhe, a escala de eixos, etc.
Gráfico	Utilize esta vista para apresentar informações numéricas visualmente, o que facilita a compreensão de grandes quantidades de dados. Pode controlar o título, a localização da legenda, os títulos de eixo e as etiquetas de dados na vista Gráfico. Também pode controlar o tamanho e a escala do gráfico, e controlar as cores utilizando uma folha de estilos. Além disso, é possível definir o nível de detalhe dos resultados. Em segundo plano, é apresentado um gráfico denominado de tela do gráfico.
Indicador	Utilize esta vista para mostrar resultados como indicadores, como indicadores de quadrante, barra e balão. Devido ao seu tamanho compacto, um indicador é muitas vezes mais eficaz do que um gráfico para apresentar um valor de dados único. Para além de apresentar os dados visualmente, um indicador também apresenta o resultado em formato numérico. Os identificadores localizam problemas nos dados. Um indicador traça geralmente um ponto de dados indicando se esse ponto cai num intervalo aceitável ou inaceitável. Assim, os indicadores são úteis para mostrar o desempenho em comparação com os objetivos. Consoante os dados na análise, uma vista Indicador pode consistir em vários indicadores num conjunto de indicadores. Por exemplo, se criar uma vista Indicador para mostrar os dados de vendas dos últimos doze meses, a vista Indicador consiste em doze indicadores, um para cada mês. Se criar uma vista Indicador para mostrar o total de vendas no país, a vista Indicador consiste num indicador. Em segundo plano, é apresentado um indicador ou um conjunto de indicadores denominado de tela do indicador.
Funil	Utilize esta vista para apresentar um gráfico tridimensional que represente os valores de destino e reais utilizando o volume, o nível e a cor. É útil para representar valores de destino que diminuem ao longo do tempo como, por exemplo, um pipeline de vendas.
Filtros	Utilize esta vista para mostrar os filtros ativos para a análise.
Passos de Seleção	Utilize esta vista para apresentar os passos de seleção em vigor para a análise. Passos de seleção, como os filtros que lhe permitem obter resultados que respondem a perguntas concretas. Os passos de seleção são aplicados após a consulta ser agregada.
Seletor de Colunas	Utilize seletores de colunas para permitir que os utilizadores alterem de forma dinâmica o modo de apresentação das colunas na análise. Desta forma, os utilizadores poderão analisar dados de diversas dimensões e alterar de forma dinâmica o conteúdo dos resultados.
Vista do seletor	Utilize esta vista para permitir aos utilizadores selecionarem uma determinada vista dos resultados nas vistas gravadas. Quando colocado num painel, a vista

Ver	Descrição
	do Seletor de Vistas aparece como uma lista pendente onde os utilizadores podem efetuar uma seleção.
Legenda	Utilize esta vista para documentar o significado da formatação especial utilizada em resultados, tal como o significado das cores customizadas aplicadas a indicadores.
Narrativa	Utilize esta vista para apresentar os resultados num ou em vários parágrafos de texto. Pode introduzir uma frase com marcadores de posição para cada coluna nos resultados e especificar uma forma de separação das linhas. Poderá incluir HTML ou JavaScript customizado para especificar o modo de apresentação das informações.
Barra de informações	Utilize esta vista para apresentar os resultados sob a forma de barra de informações ou painel rolante, semelhante no estilo às barras de cotações da bolsa apresentadas em vários Web sites financeiros. Esta vista é útil para chamar a atenção para resultados e informações mais recentes. Pode controlar as informações apresentadas e a forma como estas se deslocam na página. Esta vista suporta uma grande variedade de formatos e pode incluir gráficos, ligações, etc.
Texto Estático	Utilize esta vista para incluir texto estático nos resultados. Pode utilizar HTML para incluir faixas, barras de informações, objetos Active-X, applets de Java, ligações, instruções, descrições, gráficos, etc., nos resultados.

Para mais informações

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#)
- [Adicionar títulos a resultados \(na página 1071\)](#)
- [Adicionar tabelas a resultados \(consultar \[Acrescentar tabelas a resultados\]\(#\) na página 1072\)](#)
- [Mostrar Resultados em Vistas Mosaicos de Desempenho \(na página 1073\)](#)
- [Mostrar Resultados em Vistas Mapa em Árvore \(na página 1074\)](#)
- [Mostrar Resultados em Vistas Grelha \(na página 1075\)](#)
- [Mostrar Resultados em Vistas Gráficos \(consultar \[Mostrar Resultados em Vistas Gráfico\]\(#\) na página 1076\)](#)
- [Mostrar Resultados em Vistas Tabela Dinâmica \(na página 1081\)](#)
- [Mostrar Resultados em Vistas Indicador \(na página 1089\)](#)
- [Mostrar Filtros Aplicados a Resultados do Analytics \(na página 1090\)](#)
- [Adicionar código a resultados \(na página 1090\)](#)
- [Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda \(na página 1093\)](#)
- [Permitir aos Utilizadores Alterar Colunas nas Análises \(Vista do Seletor de Colunas\) \(consultar \[Permitir aos Utilizadores Alterar Colunas nas Análises \\(Vista Seletor de Colunas\\)\]\(#\) na página 1093\)](#)
- [Permitir que os utilizadores selecionem uma vista específica utilizando a vista Seletor de vistas \(na página 1094\)](#)
- [Mostrar Resultados em Vistas Funil \(na página 1095\)](#)
- [Adicionar texto narrativo aos resultados \(na página 1096\)](#)
- [Mostrar Resultados em Vistas Barra de Informações \(na página 1098\)](#)
- [Especificar Interações com o Botão Direito do Rato para Utilizadores \(na página 1101\)](#)

- [Ligar as Vistas Principal-Detalhada](#) (consultar [Ligar as Vistas Principal e Detalhada](#) na página 1102)
- [Criar Grupos e Itens Calculados](#) (na página 1104)
- [Criar Medidas Calculadas](#) (na página 1104)
- [Criar Passos de Seleção](#) (na página 1105)
- [Criar Mensagens Customizadas para Dados Inexistentes nas Análises](#) (na página 1106)

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da Visualização Recomendada e das Opções de Melhor Visualização](#) (na página 1068)
- [Acerca de Destinos para Largar em Editores de Vistas](#) (na página 1068)

Acrescentar e Editar Vistas

Pode acrescentar várias vistas de resultados a uma disposição composta de uma análise, como gráficos e tabelas dinâmicas que lhe permitem, e a outros utilizadores que executam a análise, avaliar os resultados de forma mais profunda, através das possibilidades de apresentação das várias vistas. Para obter informações acerca dos tipos de vistas que estão disponíveis, consulte [Passo 2: Rever Resultados e Criar Disposições](#) (na página 1063).

Cada tipo de vista tem o seu próprio editor. Cada editor da vista contém funcionalidades exclusivas para esse tipo de vista, mas também pode conter funcionalidades transversais aos tipos de vista.

O seguinte procedimento descreve como acrescentar uma vista a uma disposição composta.

Para acrescentar uma vista a uma disposição composta

- 1 Se a análise à qual pretende acrescentar uma vista não estiver já aberta no editor da análise, efetue o seguinte passo:
 - a Clique no separador Analytics.
 - b Na Página Principal, clique em Catálogo e localize a análise.
 - c Clique no ícone Editar na barra de ferramentas.
O editor da análise é aberto.
- 2 No editor da análise, clique no separador Resultados.
- 3 Clique no ícone Nova vista e selecione a vista que pretende acrescentar.
A nova vista é apresentada na parte inferior da disposição composta.

O seguinte procedimento descreve como editar uma vista.

Para editar uma vista

- 1 No editor da análise, clique no separador Resultados.
- 2 Clique no ícone Editar Vista para a vista que pretende editar.
O editor da vista é aberto.
- 3 No editor da vista, efetue as alterações que pretender efetuar à vista e clique em Concluído para fechar o editor da vista.

NOTA: Ao clicar em Concluído, as alterações à vista são gravadas temporariamente. As alterações não são gravadas de forma permanente até gravar a análise.

SUGESTÃO: Durante o tempo em que o editor da vista estiver aberto, pode anular todas as alterações que efetuar à vista mas que ainda não gravou ao clicar em Reverter.

- 4 Para deslocar a vista para uma localização diferente dentro da disposição composta, arraste a vista e largue-a na nova localização.

- 5 Para formatar o aspeto da vista, clique no ícone Formatar Contendor da vista.

Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).

- 6 Para definir as propriedades de uma vista, clique no ícone Propriedades da Vista na vista.

- 7 Para retirar a vista da disposição composta, clique no ícone vermelho X da vista.

NOTA: Se clicar no ícone vermelho X de uma vista, irá retirar a vista da disposição composta, mas não apagará a vista da análise. A vista permanece disponível no painel Vistas no canto inferior esquerdo do editor da análise, para que possa facilmente acrescentar a vista de novo à disposição composta da análise, caso assim pretenda.

- 8 Para apagar a vista de forma permanente da análise, selecione a vista no painel Vistas e clique no ícone vermelho X.

Acerca da Visualização Recomendada e das Opções de Melhor Visualização

Se souber que tipo de vista pretende acrescentar a uma análise, pode seleccionar o tipo de vista diretamente do menu Nova Vista no separador Resultados do editor da análise. Em alternativa, pode utilizar as opções Recomendação Visualizada e Melhor Visualização para o ajudar a escolher o melhor tipo de vista para a sua análise. No contexto do Analytics no Oracle CRM On Demand, uma *visualização* é uma representação de dados. No submenu Visualização Recomendada, pode seleccionar a opção que melhor descreve o que pretende ilustrar com a vista que está a criar. Cada tipo de vista possível recebe então uma avaliação com base num conjunto predefinido de regras e nos critérios que seleccionou para a sua análise. É automaticamente gerada uma lista classificada de vistas recomendadas de onde pode escolher. Os tipos de vista que não recebem uma avaliação acima de determinado nível são excluídos da lista de vistas recomendadas.

Se não pretender escolher de entre um conjunto de vistas sugeridas, poderá seleccionar a opção Melhor Visualização para ter o melhor tipo de vista criado para si, de imediato. A opção Melhor Visualização cria automaticamente o tipo de vista mais adequado com base nos critérios que seleccionou para a sua análise.

Acerca de Destinos para Largar em Editores de Vistas

O painel Disposição num editor da vista pode conter um ou mais destinos para largar, consoante o tipo de vista. Um *destino para largar* é uma área onde coloca uma ou mais colunas para especificar a posição e o objetivo das colunas na disposição.

Os destinos para largar são os seguintes:

- **Parâmetros do tipo de vista.** Por exemplo, Parâmetros de Tabela para uma vista Tabela. Os campos neste destino para largar fornecem um conjunto de resultados interativo que permite aos utilizadores que visualizam a análise seleccionar os dados que pretendem visualizar. Os valores das colunas apresentados neste destino para largar são utilizados como critérios iniciais. Numa vista, estes valores são apresentados numa lista pendente para seleção.
- **Secções.** Os campos neste destino para largar preenchem as áreas que dividem a vista em secções. Nas vistas Gráfico, Indicador e Funil pode escolher apresentar as colunas que largar no destino para largar Secções como um slider de secção em vez de secções individuais, ao marcar a caixa de seleção Apresentar como Slider.
- **Área do tipo de vista.** Por exemplo, Tabela para uma vista Tabela. Este destino para largar simula a área para traçar ou o corpo da vista em si e ajuda-o a ver o aspeto da vista. Numa vista Tabela, esta área contém o destino para largar Colunas e Medidas que contém todas as colunas da vista. Numa vista Tabela, todas as medidas são tratadas como colunas. Para todas as outras vistas, esta área contém os seguintes destinos para largar:
 - **Mede o destino para largar.** Os campos neste destino para largar preenchem a parte da vista que contém dados do resumo. Dependendo do tipo de vista, esta área pode incluir um único destino para largar Medidas (por exemplo, para vistas Tabela Dinâmica) ou pode conter subdestinos para largar (por

exemplo, os subdestinos para largar Barras e Linhas em barras de linhas). O utilizador arrasta e larga colunas de medidas para estes destinos para largar.

- **Excluídas.** Os campos neste destino para largar são colunas que estão excluídas dos resultados de vista, mas que permanecem parte da análise.
- **Outros destinos para largar.** Os outros destinos para largar são utilizados para resumir as colunas no destino ou destinos para largar das Medidas. Os outros destinos para largar que são apresentados numa vista dependem do tipo de vista conforme descrito na seguinte tabela.

Ver	Destinos para Largar
Tabela Dinâmica	Inclui os seguintes destinos para largar: ■ Colunas. Mostra uma coluna na orientação da coluna. As vistas Tabela Dinâmica podem conter várias colunas. ■ Linhas. Mostra uma coluna na orientação da linha. As vistas Tabela Dinâmica podem conter várias linhas.
Indicador	Linhas. Mostra as colunas apresentadas nos indicadores.
Gráfico de barra, linha, área, barra de linhas, linhas cronológicas, pareto, dispersão ou de bolhas	Inclui os seguintes subdestinos para largar dentro do destino para largar principal. Os nomes de destino diferem consoante o tipo de gráfico. Por exemplo, Agrupar Por consiste em Bolhas para gráficos de bolhas e Pontos para gráficos de dispersão: ■ Agrupar Por. Agrupa as etiquetas do eixo em grupos. Por exemplo, num gráfico de barras vertical, cujos critérios incluam as colunas Região, Distrito e Dólares, os dados são agrupados por região no eixo horizontal, se este destino para largar tiver a coluna Região. ■ Variar Aplicação de Cor Por. (Não ativado para gráficos de pareto.) Mostra cada valor de coluna ou combinação de valores de coluna numa cor diferente.
Gráfico de radar	Secções de Radar. Mostra valores da coluna como pontos de cada linha ao longo do raio de um círculo.
Gráfico circular	Inclui os seguintes destinos para largar: ■ Gráficos circulares. Mostra cada valor de coluna ou combinação de valores de coluna como um gráfico circular separado. ■ Fatias. Mostra cada valor de coluna ou combinação de valores de coluna como uma fatia separada do gráfico circular.
Gráfico de cascata	Agrupar Por. Agrupa as etiquetas do eixo em grupos.
Funil	Fase. Mostra cada valor de coluna como uma fase no funil.

Ver	Destinos para Largar
Grelha	Inclui os seguintes destinos para largar: ■ Colunas. Mostra uma coluna na orientação da coluna. As grelhas podem conter várias colunas. ■ Linhas. Mostra uma coluna na orientação da linha. As grelhas podem conter várias linhas. Inclui os seguintes subdestinos para largar dentro do destino para largar principal Visualização para vistas Grelha Simples: ■ Agrupar Por. Agrupa as medidas em grupos. ■ Aplicar Cor Por. Mostra cada medida numa cor diferente, por exemplo, num gráfico de barras verticais de uma grelha todas as barras de uma medida são azuis enquanto as barras que mostram outra medida são vermelhas. Num gráfico de dispersão, utilize este destino para largar para variar os pontos por cor. Num gráfico de bolhas, utilize este destino para largar para variar as bolhas por cor. ■ Eixo de Barra. Numa barra de linhas que compare duas medidas, por exemplo, receitas e quantidade faturada por região, mostra uma de duas medidas, como Receitas. ■ Eixo de Linha. Numa barra de linhas que compare duas medidas, por exemplo, receitas e quantidade faturada por região, mostra uma de duas medidas, como Quantidade Faturada. ■ Gráficos circulares. Acrescentar uma dimensão a um gráfico circular cria vários gráficos circulares. ■ Fatias. Um gráfico circular mostra medidas como fatias e cores variadas dentro das circulares. ■ Pontos. Num gráfico de dispersão, mostra as dimensões como pontos. Cada valor da dimensão é mostrado como um ponto. ■ Eixo Horizontal. Os valores da medida controlam a posição horizontal dos valores. Num gráfico de dispersão, pode largar uma medida neste destino. Num gráfico de bolhas, cada medida neste destino para largar é mostrada como uma bolha. ■ Eixo Vertical. Num gráfico de dispersão, mostra uma de duas medidas, tal como um ponto. Num gráfico de bolhas, mostra uma de três medidas como uma bolha. ■ Bolhas. Um gráfico de bolhas mostra medidas como bolhas de tamanho variado. ■ Tamanho. Num gráfico de bolhas, mostra uma de três medidas como o tamanho de uma bolha. Inclui os seguintes subdestinos para largar dentro do destino para largar principal Visualização para vistas Grelha Avançada: ■ Áreas. Um micrográfico de área de spark mostra colunas apresentadas como áreas. ■ Barras. Um micrográfico de barra de spark mostra colunas apresentadas como barras. ■ Linhas. Um micrográfico de linha de spark mostra colunas apresentadas como linhas.

Ver	Destinos para Largar
Mosaico de Desempenho	Medida. Mostra o valor específico da coluna que é apresentada no mosaico.
Mapa em árvore	Inclui estes destinos para largar: ■ Agrupar Por. Representa o nível superior de dados hierárquicos que é fatiado para produzir ou descrever um contentor de valores agregados. Os valores agregados são apresentados como mosaicos retangulares. ■ Tamanho Por. Representa a distribuição dos mosaicos dentro do pai. O tamanho do filho é sempre igual ao tamanho do respetivo pai. ■ Aplicar Cor Por. Representa a distribuição dos valores em todos os mosaicos ao mesmo nível.

Além disso, cada área de tipo de vista, exceto as áreas Tabela, Gráfico de Cascata, Gráfico de Pareto, Mapa em árvore e Grelha (Simples), contém o elemento Etiquetas da Medida. O elemento Etiquetas da Medida representa as etiquetas de todas as colunas de medidas nos destinos para colar na área Medidas. Pode modificar a forma de apresentação de uma etiqueta de medida numa vista arrastando o elemento Etiquetas de medida de um destino para largar e largando-o noutro. Por exemplo, num gráfico de barras verticais, pode mostrar cada etiqueta de medida numa cor diferente arrastando e largando o elemento Etiquetas de Medida para o destino para largar Variar Variação de Cor Por. Em vistas Tabela Dinâmica, também pode editar o formato de etiquetas de medida ou ocultá-lo.

Adicionar títulos a resultados

Utilize a vista Título para adicionar um título, um subtítulo, um logótipo, uma ligação a uma página de ajuda online personalizada e carimbos de data/hora aos resultados. Os títulos e subtítulos podem ser formatados.

É sempre adicionada uma vista Título aos resultados, como primeira vista.

Para trabalhar com uma vista Título

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
 - Para acrescentar uma nova vista do título, clique no botão Nova Vista e, em seguida, selecione Título na lista pendente.
 - Para editar uma vista do título existente, localize a vista do título e clique no botão Editar vista.
- 2 Na caixa de texto Título, introduza o texto que pretende apresentar como título.

Se não especificar um título, o nome do relatório gravado é utilizado como o título. Para relatórios não gravados, a caixa de texto Título está em branco.
- 3 Se não pretender que o nome gravado do relatório seja apresentado, anule a seleção da caixa de verificação Mostrar nome gravado.

Se a caixa de seleção for selecionada, o nome gravado será apresentado abaixo do texto na caixa de texto Título (se o texto existir).
- 4 (Opcional) Se pretender apresentar uma imagem de logótipo ou outro gráfico, especifique o caminho adequado na caixa de texto Logótipo.

A imagem é apresentada à esquerda do texto do título. A imagem ou o gráfico deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem este relatório.
- 5 (Opcional) Na caixa de texto Subtítulo, escreva o texto que pretende apresentar como subtítulo.

O texto do subtítulo seguirá o título real, numa nova linha.
- 6 Se pretender adicionar formatação adicional ao título ou subtítulo, execute o seguinte procedimento:

- a Clique nos botões de edição à direita das caixas de diálogo Título e Subtítulo.
- b Efetue as escolhas relativamente às opções de tipo de letra, célula e limite e, em seguida, clique em OK.

NOTA: Se introduzir uma nova legenda, esta substituirá o título ou subtítulo original.

- 7 Se pretender apresentar a data ou a hora de execução do relatório, selecione uma das opções de carimbo de data/hora na lista pendente Hora de início.
- 8 Se pretender fornecer uma ligação à ajuda personalizada ou a outras informações relacionadas com este relatório, escreva o URL adequado na caixa de texto URL da Ajuda.
O URL deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem este relatório.
- 9 Quando terminar, pode gravar o relatório com a vista Título.

Acrescentar tabelas a resultados

Utilize a vista Tabela para mostrar resultados numa tabela standard. Os utilizadores podem navegar e definir o nível de detalhe nos resultados. Pode acrescentar um total geral e totais de colunas, especificar cabeçalhos de tabela e coluna customizados e alterar a fórmula ou a regra de agregação para uma coluna. Também é possível editar propriedades para uma coluna para controlar o aspeto e a disposição de uma coluna e respetivo conteúdo e especificar formatação a aplicar apenas caso o conteúdo da coluna cumpra determinadas condições.

Também pode especificar controlos de paginação e o número de linhas por página, especificar se os títulos de tabelas e colunas serão apresentados e aplicar estilos de linhas à tabela. Quando os estilos de linhas são aplicados, é utilizado um fundo verde em linhas alternadas na tabela. Pode alterar a cor, se desejar. Os estilos de linhas facilitam a leitura da tabela.

É acrescentada automaticamente uma vista Tabela aos resultados, como segunda vista. No entanto, pode apagar a vista Tabela se pretender.

O total geral das colunas com a regra de agregação Média vai diferir nas vistas Tabela e Tabela Dinâmica. Na vista Tabela, o total geral para uma coluna com uma regra de agregação Média é calculado a partir da base de dados (como uma soma dividida por uma contagem). Na vista Tabela dinâmica, o total geral é a média das linhas no conjunto de resultados.

O seguinte procedimento descreve como editar uma vista Tabela.

Para editar uma vista Tabela

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor de análises, clique no ícone Editar Vista para a vista Tabela.
É aberto o editor de vistas Tabela.
- 3 Na secção Disposição, arraste e largue os campos nos destinos para largar conforme necessário.
- 4 Para especificar totais, execute as seguintes ações:

NOTA: Por predefinição, não são especificados totais e a nota informativa para o ícone de totais é Sem Totais. Quando acrescenta um total, a nota informativa é alterada em conformidade.

- Para acrescentar um total geral, na secção Colunas e Medidas da secção Disposição, clique no ícone de totais e selecione a localização do total.
- Para acrescentar totais para uma coluna individual, clique no ícone de totais para essa coluna e selecione a localização do total. Em seguida, clique no ícone Mais Opções para a coluna, selecione Regra de Agregação e certifique-se de que a opção Total Baseado no Relatório está selecionada.

NOTA: O ícone de totais só está disponível para colunas das quais é possível *calcular um total*. Normalmente, será uma coluna com valores repetidos que serão somados para obter um total. Por outro

lado, se a opção **Total Baseado no Relatório** não estiver selecionada, o sistema calcula o total com base no conjunto de resultados, antes de aplicar os filtros às medidas.

- 5 Para editar as propriedades de uma coluna ou para especificar formatação a aplicar caso o conteúdo da coluna cumpra determinadas condições, clique no ícone **Mais Opções** para a coluna e selecione **Propriedades da Coluna**.

É aberta a caixa de diálogo **Propriedades da Coluna** onde pode efetuar as suas seleções. Para obter informações sobre como formatar colunas e acrescentar formatação condicional, consulte [Editar propriedades de coluna \(na página 1044\)](#).

- 6 Para editar as propriedades da secção:
 - a Clique no ícone **Propriedades da Secção**.
 - b Efetue as suas seleções para as propriedades e, em seguida, clique em **OK**.
- 7 Para editar as propriedades para a tabela, clique no ícone **Propriedades da Vista Tabela** na barra de ferramentas.
- 8 Na caixa de diálogo **Propriedades da Tabela**, efetue as suas seleções para as propriedades e, em seguida, clique em **OK**.

Pode especificar o seguinte:

- O método a utilizar para procurar dados, deslocando ou avançando pelos controlos.
- O formato do título da coluna e se o nome da área de atividade é incluído no título da coluna.
- Se os valores nulos são apresentados.
- Se os estilos de linhas são utilizados.

Se pretender alterar a cor a utilizar para o fundo nas linhas alternadas, clique no botão da formatação ao lado da caixa de seleção **Estilos de Linhas** e selecione a cor que pretende.

- Se os valores duplicados são apresentados.
- Se a ligação detalhe-principal é utilizada.

- 9 Quando terminar as alterações, clique em **Concluído** para fechar o editor de vistas Tabela.
- 10 Grave a análise.

Mostrar Resultados em Vistas Mosaicos de Desempenho

Uma vista Mosaico de Desempenho apresenta um valor de medida de agregação único que revela imediatamente as métricas de resumo. Esta vista pode ajudar a concretizar o seguinte:

- Chame diretamente a atenção do utilizador destacando factos simples que precisam de conhecer nos mosaicos.
- Comunique o estado através de formatação simples utilizando cor, etiquetas e estilos limitados ou através de formatação condicional da cor de fundo ou valores de medidas para destacar visualmente o mosaico. Por exemplo, se as receitas não estiverem a ser atingidas, o valor das receitas poderá aparecer a vermelho.
- Responda aos parâmetros e filtros para tornar os resultados mais relevantes para o utilizador.
- Suporte um valor único, agregado ou calculado.

É necessário configurar a agregação e os filtros no separador **Critérios** para garantir que o valor da medida correto é apresentado no mosaico. Se uma ou mais medidas forem incluídas na análise do separador **Critérios**, a primeira medida do separador **Critérios** é selecionada para a vista Mosaico de Desempenho por predefinição. Se não tiver sido acrescentada uma medida à análise, pode acrescentar uma ao editar a vista Mosaico de Desempenho. Pode acrescentar várias vistas Mosaico de Desempenho a uma disposição composta com uma medida apresentada em cada vista Mosaico de Desempenho.

Para editar uma vista Mosaico de Desempenho

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.

- Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor da análise, clique no ícone Editar Vista da vista Mosaico de Desempenho. O editor da vista Mosaico de Desempenho é aberto.
 - 3 Para acrescentar uma medida ou alterar a medida da vista, efetue o seguinte:
 - a Para utilizar uma medida que não esteja já presente na análise, arraste a nova medida do painel Áreas de Atividade e largue-a para o destino para largar Medidas.
 - b Para selecionar uma medida diferente das medidas já presentes na análise, selecione a medida da lista pendente no destino para largar Medidas.
 - 4 No painel Estilos, selecione o tamanho do mosaico de desempenho e selecione um estilo de tema.
 - 5 Clique no ícone Propriedades do Mosaico de Desempenho na barra de ferramentas.
 - 6 Na caixa de diálogo Propriedades do Mosaico de Desempenho:
 - a Efetue as suas seleções.
 - b Se pretender alterar as predefinições transferidas da página Critérios ou acrescentar formatação condicional, clique na ligação Editar Formatação Condicional para abrir a caixa de diálogo Formatação Condicional.
 - 7 Quando terminar as alterações na caixa de diálogo Propriedades do Mosaico de Desempenho, clique em OK.
 - 8 Clique em Concluído para fechar o editor da vista Mosaico de Desempenho.
 - 9 Grave a análise.

Mostrar Resultados em Vistas Mapa em Árvore

As vistas Mapa em árvore organizam os dados hierárquicos agrupando-os em retângulos denominados de mosaicos. As vistas Mapa em árvore têm as seguintes características:

- Estão limitados por uma área predefinida e apresentam dois níveis de dados.
- Podem conter mosaicos retangulares. O tamanho do mosaico baseia-se numa medida e a cor do mosaico é baseada numa segunda medida.
- São semelhantes aos gráficos de dispersão onde a área do mapa se localiza e o gráfico permite visualizar grandes quantidades de dados e identificam rapidamente as tendências e as anomalias nesses dados.

Estão disponíveis dois tipos de vista Mapa em árvore:

- **Formação de Barras de Percentagem.** Especifica que a cor dos mosaicos dentro da vista Mapa em árvore é apresentada como uma barra de percentagem.
- **Preenchimento de Cor Contínuo.** Especifica que os mosaicos dentro da vista Mapa em árvore são apresentados como um esquema de cores gradiente. A cor de gradiente de baixo valor é o valor mínimo da medida selecionada Aplicar Cor Por. A cor de gradiente de alto valor é o valor máximo da medida selecionada Aplicar Cor Por.

Para editar uma vista Mapa em árvore

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor da análise, clique no ícone Editar Vista da vista Mapa em árvore. O editor da vista Mapa em árvore é aberto.
- 3 No painel Disposição, no campo Estilo, selecione Formação de Barras de Percentagem ou Preenchimento de Cor Contínuo.
- 4 Se tiver selecionado a Formação de Barras de Percentagem no passo anterior, selecione o número de barras a apresentar na lista Barras, na vista Mapa em árvore.

Pode selecionar um número inteiro, um Quartil (4) ou um Decil (10). Os valores variam de 2 a 12. O número de barras selecionado corresponde ao número de cores na vista Mapa em árvore.

- 5 Altere as opções Agrupar Por, Tamanho Por e Aplicar Cor Por conforme necessário para cumprir os seus requisitos.
- 6 Clique no ícone Propriedades da Vista Mapa em árvore na barra de ferramentas.
- 7 Na caixa de diálogo Propriedades do Mapa em árvore, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.
- 8 Clique em Concluído para fechar o editor da vista Mapa em árvore.
- 9 Grave a análise.

Mostrar Resultados em Vistas Grelha

Uma vista Grelha apresenta dados multidimensionais como um conjunto de células numa grelha, sendo que cada célula apresenta um subconjunto de dados mostrado como gráficos ou números. Estão disponíveis os seguintes tipos de vistas Grelha:

- **Grelha Simples.** As vistas Grelha Simples são adequadas caso pretenda comparar de forma equitativa num conjunto de dados. Uma vista Grelha Simples apresenta um tipo de gráfico interno simples, por exemplo, uma grelha de múltiplos gráficos de barras. Os gráficos internos utilizam sempre um eixo comum, isto é, os gráficos têm uma escala sincronizada.
- **Grelha Avançada.** As vistas Grelha Avançada são adequadas caso pretenda monitorizar tendências e ver padrões num conjunto de dados. Uma vista Grelha Avançada apresenta uma grelha de pequenos gráficos spark. As medidas podem ser mostradas como números ou representadas em vários tipos de gráficos spark. Numa vista Grelha Avançada, cada coluna de medida funciona de forma independente para o nível de detalhe, a escala de eixos, etc.

Pode utilizar os seguintes tipos de gráficos em vistas Grelha Simples:

- Barra (subtipo Vertical)
- Barra (subtipo Horizontal)
- Linhas
- Área
- Barra de Linhas
- Circular
- Dispersão
- Bolhas

Pode utilizar os seguintes tipos de visualizações em vistas Grelha Avançada:

- Números
- Micrográfico dos seguintes subtipos:
 - Barra de spark
 - Gráfico Sparkline
 - Área de spark

Para editar uma vista Grelha

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor da análise, clique no ícone Editar Vista da vista Grelha.
O editor da vista Grelha é aberto.
- 3 Na secção Disposição, arraste e largue os campos nos destinos para largar conforme necessário.
- 4 Clique no ícone Propriedades da Grelha na barra de ferramentas.

5 Na caixa de diálogo Propriedades da Grelha, efetue as suas seleções.

Pode especificar o seguinte:

- Propriedades relacionadas com a tela do indicador, como a localização da legenda (apenas vistas Grelha Simples)
- Propriedades relacionadas com o tamanho do gráfico para as visualizações incluídas na vista Grelha
- Propriedades que especificam o método a ser utilizado para percorrer dados, seja por deslocação ou controlos de paginação
- Independentemente de a vista Grelha monitorizar os eventos detalhe-principal
- Propriedades que controlam o aspeto da grelha para a vista Grelha e as respetivas visualizações, tais como várias escolhas de estilo e a forma como as legendas são apresentadas
- Propriedades que controlam o tipo de escala e o aspeto de marcadores de escala para cada uma das visualizações na vista Grelha (apenas vistas Grelha Simples)
- Propriedades que controlam a apresentação de títulos e etiquetas (apenas vistas Grelha Simples)

6 Quando terminar as alterações, clique em OK.**7** Clique em Concluído para fechar o editor da vista Grelha.**8** Grave a análise.

Mostrar Resultados em Vistas Gráfico

Utilize a vista Gráfico para representar dados como um gráfico. A tabela seguinte mostra os tipos de gráficos disponíveis e descreve as respetivas utilizações. Também mostra os estilos disponíveis para cada tipo. Todos os tipos de gráfico, exceto o gráfico de dispersão, o gráfico de radar e o micrográfico, podem ser bidimensionais (2D) ou tridimensionais (3D). Nem todos os tipos de gráficos são apropriados para todos os tipos de dados.

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
Barra	■ Vertical ■ Horizontal ■ Empilhado Vertical ■ Empilhado Horizontal ■ 100% Empilhado Vertical ■ 100% Empilhado Horizontal	Um gráfico de barras mostra quantidades associadas a categorias. Os gráficos de barras mostram quantidades como comprimentos de barras e categorias como barras ou grupos de barras. Os gráficos de barras são úteis para comparar as diferenças entre itens semelhantes. Por exemplo, pode comparar vendas de produtos concorrentes, vendas do mesmo produto durante períodos de tempo diferentes ou as vendas do mesmo produto em mercados diferentes. Os gráficos de barras podem ser utilizados para comparar colunas de medida mostrando barras numa direção horizontal ou vertical.	■ Retângulo ■ Triângulo ■ Cilindro ■ Losângulo ■ Gradação ■ Preenchimento com Padrão
Linhas	Nenhum	Um gráfico de linhas mostra quantidade ao longo do tempo ou por categoria. Os gráficos de linhas são úteis para mostrar tendências ao longo do tempo. Podem ser utilizados para representar múltiplas colunas de medida.	■ Linha Standard ■ Linha de Subtotal ■ Linha Curva

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
Área	- Empilhado 100% Empilhado	Um gráfico de área mostra a tendência da contribuição de cada valor ao longo do tempo ou por categoria. Um gráfico de área é um gráfico de linhas para o qual as regiões entre linhas são preenchidas. A pilha de regiões, acrescentando até o valor total para cada período de tempo ou categoria. Nos gráficos 100% empilhados, cada categoria é apresentada como uma contribuição de percentagem para o valor total.	- Preenchimento Sólido - Preenchimento com Gradação - Preenchimento com Padrão
Circular	Nenhum	Um gráfico circular mostra conjuntos de dados como percentagens de um total. Os gráficos circulares são úteis para comparar partes de um total, tal como as vendas por região ou por distrito.	- Preenchimento Sólido - Preenchimento com Gradação - Preenchimento com Padrão
Barra de Linhas	- Standard - Empilhado	Um gráfico de linhas e barras representa dois conjuntos de dados com diferentes intervalos: um conjunto como barras e um conjunto como linhas sobrepostas nas barras. Os gráficos de linhas e barras são úteis para mostrar relações de tendências entre conjuntos de dados.	- Retângulo - Triângulo - Cilindro - Losângulo - Gradação - Preenchimento com Padrão
Linha da Série Cronológica	Nenhum	Um gráfico de linha da série cronológica representa os dados da série cronológica. Redimensiona o eixo horizontal com base no tempo que decorreu entre pontos de dados.	- Linha Standard - Linha de Subtotal - Linha Curva
Pareto	Nenhum	Um gráfico de pareto é uma forma de gráfico de barras e de gráfico de linhas que apresenta critérios por ordem decrescente. Neste tipo de gráfico, a linha mostra um total cumulativo das percentagens. Os gráficos de pareto são úteis para identificar elementos significativos, tais como o melhor e o pior ou o mais e o menos	- Retângulo - Triângulo - Cilindro - Losângulo - Gradação - Preenchimento com Padrão

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
Dispersão	Nenhum	Um gráfico de dispersão apresenta valores x-y como pontos discretos, dispersos numa grelha x-y. Representa pontos de dados baseados em duas variáveis independentes. Um gráfico de dispersão permite-lhe representar grandes números de pontos de dados e observar o agrupamento de pontos de dados. Os gráficos de dispersão são úteis para observar relações e tendências em conjuntos de dados grandes. SUGESTÃO: Para criar um gráfico de dispersão, represente um facto no eixo x e represente outro facto no eixo y. Estes factos são representados para seleções no eixo Nível.	■ Dispersão Standard ■ Dispersão com Linhas
Bolhas	Nenhum	Um gráfico de bolhas é uma variação de um gráfico de dispersão que apresenta elementos de dados como círculos (bolhas). Mostra três variáveis em duas dimensões. Um valor é representado pela localização do círculo no eixo x. Outro valor é representado pela localização do círculo no eixo y. O terceiro valor é representado pelo tamanho relativo do respetivo círculo. Os gráficos de bolhas são úteis para representar dados com três variáveis e para apresentar dados financeiros durante um período. SUGESTÃO: Para criar um gráfico de bolhas, represente um facto no eixo x, outro facto no eixo y e um terceiro facto no eixo do raio da bolha. Estes três factos são representados para seleções no eixo Nível.	Nenhum
Radar	Nenhum	Um gráfico de radar representa as mesmas informações que um gráfico de barras mas, em vez disso, apresenta dados originados a partir do centro do gráfico. Cada elemento de dados tem o seu próprio eixo de valor. Os gráficos de radar são úteis para examinar a sobreposição e a distribuição de dados.	Nenhum
Micrográfico	■ Gráfico Sparkline ■ Barra de Spark	Cada um destes tipos de gráfico é um gráfico do tamanho do texto (de um tamanho semelhante a uma parte do texto)	Nenhum

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
	■ Área de Spark	circundante) que é apenas apresentado no contexto de uma vista Grelha e que é ideal para mostrar informações de tendências. Um tipo de gráfico de micrográfico é útil numa grelha avançada, onde os dados são apresentados como uma mistura de gráficos spark e números. Um micrográfico não tem eixos nem legendas. Tal como os gráficos maiores, os valores de medida de um micrográfico são compostos como barras de tamanho relativo (ou linhas ou área). Cada nome de medida é apresentado no respetivo título de coluna. Estão disponíveis mais detalhes da medida como texto da nota informativa quando passa o ponteiro do rato sobre uma célula de dados.	
Em Cascata	Nenhum	Um gráfico em cascata permite-lhe mostrar coimo um valor aumenta ou diminui de forma sequencial e cumulativa. Um gráfico em cascata ajuda a chamar a atenção do utilizador para o modo como cada medida contribui para o total global, comunicando esta contribuição através da formatação com cores. Um valor inicial é somado aos valores subsequentes (ambas as diferenças ou alterações negativas e positivas) para atingir um total. Existe apenas um total por gráfico em cascata e os subtotais podem ser acrescentados.	■ Três Cores (Aumento, Diminuição e Total) ■ Quatro Cores (Primeiro, Aumento, Diminuição e Total) ■ Uma Cor ■ Duas Cores ■ Customizar

NOTA: O Oracle CRM On Demand utiliza um mecanismo de representação gráfica de terceiros. O tipo de gráfico, o respetivo tamanho e o número de elementos representados no gráfico podem afetar a apresentação de eixos ou legendas. Estas restrições são impostas pelo espaço disponível na página do browser. Por vezes, ajustando os controlos de largura e altura, é possível apresentar os eixos e as legendas no gráfico.

NOTA: Se selecionar um gráfico que seja incompatível com os resultados, não serão apresentados quaisquer resultados.

O seguinte procedimento descreve como editar uma vista Gráfico.

Para editar uma vista Gráfico

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor de análises, clique no botão Editar Vista para a vista Gráfico.
É aberto o editor de vistas Gráfico.
- 3 Na secção Disposição, arraste e largue os campos nos destinos para largar conforme necessário.

Para mais informações sobre destinos para largar, consulte [Acerca de Destinos para Largar nos Editores de Vistas](#) (consultar [Acerca de Destinos para Largar em Editores de Vistas](#) na página 1068).

SUGESTÃO: Pode acrescentar colunas à análise enquanto estiver no editor de vistas Gráfico selecionando o nome do campo para a coluna na secção Áreas de Atividade e arrastando-o para um destino para largar. Alternativamente, pode navegar para o separador Critérios para acrescentar colunas adicionais. Para obter informações sobre como acrescentar colunas no separador Critérios, consulte [Acrescentar Colunas a Análises \(na página 1037\)](#). Quaisquer colunas que acrescentar no editor de vistas Gráfico são acrescentadas à análise geral; pode ver as colunas no separador Critérios e também noutras vistas, assim como na vista Gráfico. No entanto, não pode apagar uma coluna da análise enquanto estiver a trabalhar no editor de vistas Gráfico. Para apagar uma coluna da vista Gráfico e da análise, deve navegar para o separador Critérios e seleccionar Apagar da lista pendente de opções para a coluna.

- 4 Clique no ícone Editar propriedades do gráfico na barra de ferramentas.
- 5 Na caixa de diálogo Propriedades do gráfico, clique nas propriedades que pretende.

Pode especificar o seguinte:

- Propriedades relacionadas com a tela para a vista Gráfico, como largura, altura e localização da legenda
- Propriedades que controlam o aspeto da vista Gráfico, como o estilo

NOTA: Pode formatar o aspeto de um gráfico de duas formas: com base na posição dos elementos do gráfico e com base nas condições aplicadas às colunas. Poderá encontrar mais informações sobre como formatar o aspeto dos gráficos com base em definições neste tópico.

- Propriedades para limites de eixos e marcas de verificação
 - Propriedades que controlam a apresentação de títulos e etiquetas do gráfico
- 6 Quando terminar as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo das propriedades do Gráfico. O gráfico é renovado. O gráfico poderá ser redimensionado de modo a que as seleções fiquem ajustadas.
 - 7 Clique em Concluído para fechar o editor de vistas Gráfico.
 - 8 Grave a análise.

Formatar o Aspeto de Gráficos

Pode formatar o aspeto de um gráfico com base numa das seguintes definições:

- A posição dos elementos do gráfico (tais como as linhas ou barras num gráfico de linhas/barras ou os setores num sectograma). A formatação da posição permite-lhe customizar o aspeto de um gráfico com base na posição dos elementos do gráfico, isto é, na sequência numérica em que os elementos do gráfico (por exemplo, barras) são apresentados num grupo. Um grupo é determinado pelas colunas de atributo que são apresentadas na área de destino para largar Agrupar Por no editor de vistas Gráfico.
- Condições aplicadas a colunas. A formatação condicional é aplicada aos valores de coluna que cumprem a condição. Pode especificar uma cor em que devem ser apresentados os dados de gráfico com base num valor de coluna específico ou num intervalo de valores de coluna que cumprem a condição especificada para a coluna.

O procedimento seguinte descreve como formatar o aspeto de um gráfico.

Para formatar o aspeto de um gráfico

- 1 No separador Resultados do editor de análises, clique no ícone Editar Vista para a vista Gráfico.
- 2 No editor de vistas Gráfico, clique no ícone Editar propriedades do gráfico na barra de ferramentas.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades do gráfico, clique no separador Estilo.
- 4 Clique na ligação Formatação do Estilo e Condicional para abrir a caixa de diálogo Formatação do Estilo e Condicional.

- 5 Para formatar o aspeto de um gráfico com base na posição dos elementos do gráfico, proceda do seguinte modo:
 - a Clique no separador Formatação de Estilo.
 - b Selecione o separador para o elemento do gráfico (por exemplo, Barra) ao qual pretende acrescentar uma posição formatada customizada.
 - c Clique no ícone Acrescentar nova posição (sinal de adição verde).
 - d Na tabela Posições Formatadas Customizadas, especifique a formatação para a nova entrada de posição. Por exemplo, para seleccionar a cor a aplicar à posição, clique na seta para baixo junto à caixa Cor para aceder à caixa de diálogo Seletor de Cores. (Repare que as opções de formatação dependem do elemento.)
 - e Clique em OK.
- 6 Para formatar o aspeto de um gráfico com base numa condição aplicada, proceda do seguinte modo:
 - a Clique no separador Formatação Condicional.
 - b Clique no botão Acrescentar Formato da condição e selecione a coluna à qual pretende aplicar uma condição.
 - c Na caixa de diálogo Nova Condição, selecione o operador e introduza um valor de coluna ou um intervalo de valores de coluna para esta condição.
 - d Clique em OK.
 - e No separador Formatação Condicional, para seleccionar a cor a aplicar aos valores de coluna quando a condição é cumprida, clique na seta para baixo junto à caixa Cor para aceder à caixa de diálogo Seletor de Cores.

NOTA: Se especificar múltiplas condições, todas são avaliadas e os formatos para as condições que são verdadeiras são agregados. Se existir um conflito entre os formatos, a última condição a ser verificada como verdadeira determina o formato que é apresentado.

 - f Clique em OK.
- 7 Quando terminar as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades do gráfico.
- 8 Clique em Concluído para fechar o editor de vistas Gráfico.
- 9 Grave a análise.

Mostrar Resultados em Vistas Tabela Dinâmica

A vista Tabela dinâmica é uma vista interativa que permite rodar os cabeçalhos das linhas, colunas e secções para obter diferentes perspetivas dos dados. As tabelas dinâmicas são navegáveis e é possível definir o respetivo nível de detalhe, sendo particularmente úteis para os relatórios de tendências.

Este tópico descreve as posições da tabela dinâmica e fornece instruções para executar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou modificar vistas de tabelas dinâmicas
- Utilizar listas pendentes com várias páginas em tabelas dinâmicas
- Substituir as regras de agregação predefinidas em tabelas dinâmicas
- Adicionar formatação em tabelas dinâmicas
- Apresentar somas cumulativas em tabelas dinâmicas
- Mostrar itens como valores relativos em tabelas dinâmicas
- Utilizar cálculos em tabelas dinâmicas
- Criar cálculos em tabelas dinâmicas

Posições da tabela dinâmica

Quando acrescentar ou modificar uma tabela dinâmica, as colunas incluídas na análise aparecem como elementos no modelo de tabela dinâmica.

A seguinte tabela descreve as posições da tabela dinâmica.

Posição	Descrição
Parâmetros da Tabela Dinâmica	Fornecer um conjunto de resultados interativos que permite aos utilizadores seleccionar os dados que pretendem apresentar. Os valores das colunas que aparecem na posição Parâmetros da Tabela Dinâmica são utilizados como critérios de filtro iniciais. Os valores são apresentados numa lista pendente para seleção. Com base nessa seleção, é apresentada uma tabela dinâmica (composta por Secções, Colunas, Linhas e Medidas definidas na tabela dinâmica).
Secções	Preenche as áreas que dividem a vista em secções. É apresentada uma tabela dinâmica única para cada valor da coluna da Secção, composta pelas Colunas, Linhas e Medidas definidas na tabela dinâmica.
Colunas	Mostra um elemento na orientação da coluna. As tabelas dinâmicas podem conter várias colunas.
Linhas	Mostra um elemento numa orientação de linha. Tal como as colunas, as tabelas dinâmicas podem conter várias linhas.
Medidas	Preenche a secção de uma tabela dinâmica que contém dados de resumo. Os elementos da área Medidas são resumidos com base nos elementos dos campos de página, secção, linha e coluna. Cada valor nos elementos Medidas representa um resumo dos dados da intersecção das linhas e colunas de origem. O elemento Etiquetas de medidas, apresentado por predefinição na área Colunas, controla a posição e a formação do título de coluna dos dados na secção Medidas. Também fornece capacidades de cálculo de totais e ordenação. Se existir apenas uma medida, este elemento pode ser excluído.
Excluídas	Exclui as colunas dos resultados da tabela dinâmica. Qualquer coluna acrescentada como critério do relatório após a criação da tabela dinâmica é acrescentada como excluída.

Acrescentar ou Modificar Vistas Tabela Dinâmica

O seguinte procedimento fornece os passos básicos para acrescentar ou modificar uma vista Tabela Dinâmica.

Para acrescentar ou modificar uma vista Tabela Dinâmica

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
 - Para acrescentar uma nova vista de tabela dinâmica, clique em Nova Vista e, em seguida, selecione Tabela Dinâmica.
 - Para editar uma vista de tabela dinâmica existente, clique no botão Editar vista para a vista de tabela dinâmica.

O painel Disposição mostra as opções e as definições para a vista.
- 2 Para reorganizar colunas, coloque o ponteiro sobre o título da coluna até a barra de arrasto aparecer acima do título, em seguida, arraste a barra para uma nova localização.
- 3 Para acrescentar uma vista de gráfico à tabela dinâmica, clique no ícone de gráfico na barra de ferramentas.

Após ter acrescentado um gráfico à tabela dinâmica, pode alterar a posição do gráfico, o tipo de gráfico, etc. Para obter informações sobre a vista Gráfico, consulte [Mostrar Resultados em Vistas Gráfico \(na página 1076\)](#).

4 Para acrescentar totais, execute as seguintes ações:

- a** Para os totais nas áreas Páginas, Secções, Linhas e Colunas, clique no botão Totais e efetue uma seleção:
 - Para não receber os totais, selecione Nenhum. O botão Totais aparece com um fundo branco (predefinição).
 - Para mostrar o total antes ou depois dos itens de dados, selecione Antes ou Depois. Por exemplo, se acrescentar um total numa linha com regiões e especificar a opção Antes, o total é mostrado antes de serem listados os distritos individuais na região.
- b** Para obter os totais na área Medidas, clique no botão Mais opções relativo à linha ou coluna para a qual será calculado o total, selecione Regra de agregação, selecione um valor e certifique-se de que a opção Total baseado no relatório está selecionada.

NOTA: Se a opção Total Baseado no Relatório não estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand calcula o total com base no conjunto de resultados, antes de aplicar os filtros às medidas.

Dependendo dos totais selecionados ao nível das linhas ou colunas, os totais dos dados de resumo representados pelos elementos de Medidas são apresentados sob a forma de uma coluna ou linha. Os totais de colunas e linhas incluem etiquetas.

Quando o botão Totais está desativado, não serão apresentados totais.

- 5** Para trabalhar com opções adicionais para uma coluna, medida ou linha, clique no botão Mais opções e efetue uma seleção a partir da lista pendente.
- 6** Para formatar etiquetas ou valores para uma coluna, clique no botão Totais ou no botão Mais opções e, em seguida, selecione a opção de formato apropriada.
- 7** Grave o relatório e, em seguida, clique em Concluído.

Utilizar Vários Parâmetros Pendentes em Tabelas Dinâmicas

Quando colocar vários atributos na área Parâmetros da Tabela Dinâmica, na tabela dinâmica, pode criar uma página de vários parâmetros pendentes. Assim, quando os utilizadores visualizarem a tabela dinâmica, veem vários parâmetros pendentes para cada atributo.

Quando o relatório for gravado, os parâmetros pendentes estarão disponíveis para os utilizadores com acesso ao relatório.

Substituir regras de agregação predefinidas em tabelas dinâmicas

Pode substituir a regra de agregação predefinida para uma medida, que é especificada pelo autor original do relatório ou pelo sistema.

Para substituir a regra de agregação predefinida para uma medida numa tabela dinâmica

- 1** Clique no botão Mais opções para a medida cuja regra de agregação predefinida pretende substituir.
- 2** Selecione a opção Regra de agregação e, em seguida, selecione a regra de agregação a aplicar.

Acrescentar Formatação em Tabelas Dinâmicas

Pode aplicar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica. Também pode customizar o aspeto de secções, linhas, colunas, medidas e o respetivo conteúdo.

Por exemplo, pode especificar as opções referentes ao tipo de letra, célula, limite e folha de estilos para secções, valores e etiquetas de medidas. Para as secções, pode incluir e customizar a posição dos cabeçalhos de colunas

em conjunto com os valores nessa secção. Também pode inserir quebras de páginas para que, sempre que alterar um valor na secção, a nova secção apareça numa nova página.

Também pode acrescentar formatação condicional, que ajuda a chamar a atenção para um elemento de dados se cumprir um determinado limiar. Para acrescentar formatação condicional a uma coluna numa tabela dinâmica, consulte Editar propriedades da coluna (consultar [Editar Propriedades de Coluna](#) na página 1044).

Acrescentar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica

Os estilos de barra a verde mostram linhas ou colunas alternativas num tom de verde claro. A formatação cosmética afeta o aspeto global da tabela dinâmica e permite também alterar a cor predefinida da barra a verde.

Para acrescentar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica

- 1 Na vista da tabela dinâmica, clique no botão Propriedades da Vista Tabela Dinâmica na parte superior da área de trabalho.
- 2 Para acrescentar estilos de barra a verde, selecione a caixa de seleção Ativar estilos alternativos. Para alterar a forma como os estilos são aplicados, efetue uma seleção na lista Alternar.
- 3 Para acrescentar formatação cosmética, clique no botão Formatar.
- 4 Na caixa de diálogo Formato da Linha Alternativa, para alterar a cor da barra a verde predefinida, selecione uma nova cor de fundo para o formato da célula.
Para obter mais informações sobre formatação cosmética, consulte Aplicar Formatação Cosmética em Análises e Painéis (consultar [Aplicar Formatação Cosmética a Análises e Painéis](#) na página 1035).

Acrescentar formatação para secções e conteúdo de secções

As opções de formatação de secções e conteúdo permitem-lhe proceder do seguinte modo:

- Inclua e customize a posição dos cabeçalhos de colunas em conjunto com os valores nessa secção.
- Insira as quebras de página. Sempre que alterar um valor na secção, essa nova secção aparecerá numa nova página. Isto é útil para relatórios de detalhes orientados por dados.
- Aplique formatação cosmética a uma secção e respetivo conteúdo.

Para acrescentar formatação para secções numa tabela dinâmica

- 1 Para formatar o aspeto de uma secção, execute o seguinte procedimento:
 - a Clique no botão Editar Vista na vista de tabela dinâmica e clique no botão Propriedades da Secção.
 - b Na caixa de diálogo Propriedades da secção, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.
- 2 Para formatar o aspeto do conteúdo da secção, execute o seguinte procedimento:
 - a Para cada campo que pretender formatar, clique no botão Mais Opções e escolha Propriedades da Coluna a partir do menu pendente.
 - b Na caixa de diálogo Propriedades da Coluna, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.

Para obter informações sobre como aplicar a formatação cosmética, consulte Aplicar Formatação Cosmética em Análises e Painéis (consultar [Aplicar Formatação Cosmética a Análises e Painéis](#) na página 1035).

Acrescentar formatação para linhas

As opções de formatação de linhas e conteúdo de linhas permitem-lhe proceder do seguinte modo:

- Aplique formatação cosmética a linhas, cabeçalhos de linhas e valores de linhas.
- Utilize uma linha nos cálculos da tabela dinâmica mas elimine a respetiva apresentação nos resultados.
- Defina um novo item calculado para utilização numa tabela dinâmica.
- Duplique a linha na tabela dinâmica.
- Remova uma coluna da vista Tabela dinâmica.

Para acrescentar formatação para linhas

- Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para a linha e efetue uma seleção na lista pendente:
 - Para aplicar formatação cosmética a cabeçalhos de linhas ou valores, selecione a opção apropriada.
 - Para obter informações sobre como aplicar a formatação cosmética, consulte Aplicar Formatação Cosmética em Análises e Painéis (consultar [Aplicar Formatação Cosmética a Análises e Painéis](#) na página 1035).
 - Para ocultar uma linha dos resultados, selecione Oculto.
 - Para definir um novo item calculado, clique em Novo item calculado.
Para obter mais informações sobre como definir itens calculados, consulte a secção Criar cálculos em tabelas dinâmicas deste tópico.
 - Para duplicar a linha na tabela dinâmica, selecione Duplicar camada.
 - Para remover a coluna do relatório, selecione Remover coluna.
 - A coluna é removida da tabela dinâmica e todas as outras vistas de resultados para o relatório.

NOTA : As definições de Formato de dados para colunas incluídas na área Medidas herdam as definições das colunas na secção.

Apresentar somas cumulativas em tabelas dinâmicas

As medidas numéricas numa tabela dinâmica podem ser apresentadas como somas cumulativas, em que cada célula consecutiva para a medida apresenta o total de todas as células anteriores para essa medida. Esta opção só é uma funcionalidade de apresentação porque não tem qualquer efeito sobre os resultados reais de tabela dinâmica.

Normalmente, as somas cumulativas são apresentadas para colunas duplicadas ou para medidas para as quais a opção para mostrar dados como uma percentagem da coluna foi selecionada, com o último valor como 100%. As somas cumulativas aplicam-se a todos os totais. A soma cumulativa para cada nível de detalhe é calculada separadamente.

Os cabeçalhos de coluna não são afetados quando a opção de soma cumulativa está selecionada. Pode formatar o cabeçalho de coluna se pretender indicar que a opção de soma cumulativa está a produzir efeito.

As seguintes regras de utilização estão a produzir efeito para somas cumulativas:

- Uma soma cumulativa é incompatível com a função RSUM de SQL (o efeito seria uma soma cumulativa da soma cumulativa).
- Todas as somas cumulativas são redefinidas com cada nova secção. Uma soma cumulativa não é redefinida numa interrupção numa secção ou continua pelas secções.
- Se uma medida não for apresentada numa única coluna ou numa única linha, a medida é somada da esquerda para a direita e, em seguida, de cima para baixo. (A célula inferior da direita conterá o total geral.) Uma soma cumulativa não é redefinida com cada linha ou coluna.
- Não são suportados mínimos, máximos e médias de agregação.

Para apresentar uma medida como uma soma cumulativa

- Na área Medidas, clique no botão Mais opções para que a linha ou coluna seja somada e selecione a seguinte opção:
Apresentar como soma cumulativa

Mostrar o valor relativo de um item em tabelas dinâmicas

Pode converter dinamicamente uma medida armazenada ou calculada numa tabela dinâmica numa percentagem ou num índice. Desta forma, mostra o valor relativo do item, em comparação com o total, sem ser necessário criar explicitamente um cálculo para o mesmo.

Por exemplo, se estiver a utilizar uma tabela dinâmica para examinar as vendas por região, pode duplicar a medida de vendas e ver a mesma como percentagem do total. Desta forma, pode ver as vendas reais e a percentagem das vendas pelas quais cada região se responsabiliza.

Pode ver a medida como uma percentagem entre 0,00 e 100,00 ou como um índice entre 0 e 1. Decida qual o método mais indicado para si.

Para mostrar um item como um valor relativo numa tabela dinâmica

- 1 Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para mostrar a coluna como um valor relativo. O passo que se segue é opcional. Quando duplica a medida na tabela dinâmica, pode apresentar o total para a medida e o respetivo valor relativo. Isto elimina a necessidade de acrescentar a coluna duas vezes no separador Critérios para apresentar o total e o respetivo valor relativo na tabela dinâmica.
- 2 Para duplicar a medida, selecione Duplicar camada. A medida é apresentada uma segunda vez na tabela dinâmica, com o mesmo nome. Para mudar o nome da medida, clique em Mais opções e selecione Formatar títulos e, em seguida, introduza o novo nome no primeiro campo.
- 3 Clique em Mais opções e selecione Mostrar dados como, escolha Percentagem de ou Índice de e, em seguida, escolha a opção do submenu adequada.

NOTA: A opção **Mostrar dados como** só está disponível para itens que são medidas armazenadas ou calculadas.

As opções para Percentagem de e Índice de são:

- Coluna
- Linha
- Secção
- Página
- Principal da coluna
- Principal da linha
- Camada (se escolher camada, tem de seleccionar também uma coluna no relatório pela qual agrupar as percentagens.)

Utilizar cálculos em tabelas dinâmicas

Pode utilizar cálculos numa tabela dinâmica para obter diferentes vistas dos dados. Os cálculos permitem-lhe substituir a regra de agregação predefinida especificada no sistema e, para um relatório existente, a regra de agregação escolhida pelo autor.

A tabela que se segue descreve os cálculos que pode utilizar em tabelas dinâmicas.

Cálculo	Descrição
Predefinido	Aplica a regra de agregação predefinida conforme definido no repositório do ou pelo autor original do relatório.
Soma	Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.
Mín.	Calcula o valor mínimo (valor numérico mais baixo) das linhas no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.
Máx.	Calcula o valor máximo (valor numérico mais alto) das linhas no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.

Cálculo	Descrição
Average	Calcula o valor médio (média) de um item no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos. As médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.
First	No conjunto de resultados, seleciona a primeira ocorrência do item.
Last	No conjunto de resultados, seleciona a última ocorrência do item.
Contagem	Calcula o número de linhas no conjunto de resultados que têm um valor não nulo para o item. Normalmente, o item é um nome de coluna, sendo devolvido o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.
Contagem Distinta	Acrescenta processamento distinto à função Count. Significa que cada ocorrência distinta do item é contada apenas uma vez.
Formula	Abre uma barra de ferramentas que lhe permite selecionar operadores matemáticos para incluir no cálculo.
Agregação Complexa do Servidor	Esta definição impõe que a regra de agregação seja determinada e calculada pelo Analytics Server, em vez da tabela dinâmica. Emite uma instrução 'AGGREGATE(x por y)' que o Analytics server interpreta com o seguinte significado: utilizar a regra de agregação mais apropriada de modo a que a medida 'x' atinja o nível 'y'.
Nenhum	Não é aplicado nenhum cálculo.

Para mais informações sobre funções de SQL, consulte [Utilizar Funções no Analytics \(na página 1112\)](#).

Criar cálculos em tabelas dinâmicas

Pode criar cálculos para itens nas áreas Páginas, Secções, Linhas e Colunas.

Para criar um cálculo para um item numa tabela dinâmica

- 1 Na área Secções ou Linhas, clique no botão Mais opções para a medida para a qual pretende um cálculo efetuado.
- 2 Selecione a opção Novo item calculado.
É apresentada a janela Item calculado.
- 3 Atribua um nome para o cálculo no campo Apresentar Etiqueta.
- 4 Para criar um cálculo diferente de uma fórmula, selecione uma das seguintes opções:
 - Para criar um cálculo, selecione a função com a qual pretende trabalhar na lista pendente Função e clique num ou em mais itens na lista Valores para os acrescentar ao campo Selecionado.
 - Se estiver a calcular uma coluna com um tipo de número inteiro, altere a fórmula para coluna para a converter para um tipo duplo (vírgula flutuante). Por exemplo, se a fórmula atual for x, altere-a para CAST(x como duplo).

NOTA: As médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.
- 5 Para criar uma fórmula, selecione a função Fórmula Customizada na lista pendente Função e introduza a fórmula no campo Selecionado.

NOTA: Uma fórmula cria um agrupamento customizado dinâmico na tabela dinâmica. Todas as medidas referidas numa fórmula têm de ser da mesma coluna lógica e têm de estar presentes nos resultados. As fórmulas pode ser inseridas ou combinadas noutros cálculos.

Os operadores matemáticos tornam-se visíveis. Os operadores são mostrados na tabela seguinte.

Operador	Descrição
+	Sinal de adição, para uma operação de soma na fórmula.
-	Sinal de subtração, para uma operação de subtração na fórmula.
*	Sinal de multiplicação, para uma operação de multiplicação na fórmula.
/	Sinal de divisão, para uma operação de divisão na fórmula.
\$	Cifrão, para atuar na posição da linha de um item numa fórmula.
(	Parêntesis inicial, para significar o início de uma operação de agrupamento na fórmula.
)	Parêntesis final, para significar o fim de uma operação de agrupamento numa fórmula.

a No campo Seleccionado, crie a fórmula escrevendo ou clicando nos nomes de medidas e clicando em operadores para os inserir na fórmula.

b Utilize os parêntesis, onde for necessário.

6 Quando o cálculo estiver concluído, clique em OK.

Se for detetado algum erro, será apresentada uma mensagem. Corrija o erro e clique novamente em Terminado.

Exemplos de cálculos em tabelas dinâmicas

Os exemplos e as explicações nesta secção supõem que tem um conhecimento básico de SQL e da respetiva sintaxe. Os exemplos são hipotéticos. Nem todos os cálculos possíveis são mostrados.

Exemplo 1. Este exemplo obtém o valor da medida atual, tal como vendas em euros, para cada um dos produtos SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC, e soma os valores todos.

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Isto é equivalente a seleccionar Sum na lista pendente Função e, em seguida, escrever ou clicar em 'SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC' para os acrescentar ao campo Função.

Exemplo 2. Este exemplo obtém a medida atual mínima, tal como vendas em euros, para SoftDrinkA ou SoftDrinkB, independentemente do que for inferior.

```
min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')
```

No Exemplo 1 e Exemplo 2, cada cálculo funcional é executado para cada item na camada exterior, tal como as a Camada do produto. Por exemplo, se o ano e o produto forem mostrados num eixo e um dos cálculos precedentes for criado na Camada do produto, os resultados serão calculados anualmente.

Exemplo 3. Este exemplo obtém os valores de cada item na camada exterior, tal como Ano e Produto, e soma-os.

```
sum(*)
```

Exemplo 4. Este exemplo obtém a medida atual, tal como vendas em euros, do item da primeira, segunda e terceira linhas e soma-as.

```
sum($1, $2, $3)
```

Em vez de especificar um item com nome, como SoftDrinkA, pode especificar \$n ou \$-n, em que n é um número inteiro que indica a posição da linha do item. Se especificar \$n, a medida é tomada a partir da linha n. Se especificar \$-n, a medida é tomada a partir da linha n até à última linha.

Por exemplo, para o preço das vendas, \$1 obtém a medida da primeira linha no conjunto de dados e \$-1 obtém a medida da última linha no conjunto de dados.

Exemplo 5. Este exemplo acrescenta as vendas de SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Isto é equivalente ao seguinte cálculo:

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Exemplo 6. Este exemplo acrescenta as vendas de SoftDrinkA às vendas de SoftDrinkA de dieta, em seguida, acrescenta as vendas de SoftDrinkB às vendas de SoftDrinkB de dieta e, em seguida, devolve o valor máximo destes dois montantes.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

Mostrar Resultados em Vistas Indicador

As vistas de indicadores são úteis para mostrar o desempenho em comparação com os objetivos. A tabela seguinte mostra os indicadores disponíveis na lista pendente Indicador e descreve as respetivas utilizações. O indicador predefinido é um indicador de quadrante.

Tipo de Indicador	Descrição
Quadrante	Um indicador de quadrante mostra dados utilizando um quadrante com um ou mais ponteiros que mudam de posição para indicar onde os dados se situam nos limites predefinidos.
Barras horizontais Barras verticais	Um indicador de barra mostra dados utilizando uma única barra que muda de cor para indicar se os dados se encontram nos limites predefinidos.
Balão	Um indicador de balão mostra dados utilizando um círculo que muda de cor para indicar se os dados se encontram nos limites predefinidos. Um conjunto de indicadores de balão é particularmente útil para apresentação de resultados do tipo cartão de pontuação.

Subtipos de indicadores

A seleção do utilizador para o tipo de indicador determina que subtipos de indicadores estão disponíveis. O indicador de quadrante não tem nenhum subtipo. Os subtipos de indicadores incluem o seguinte:

- Indicadores de barra: Preenchido e do estilo LED. O subtipo predefinido é preenchido.
- Indicadores de balão: Tridimensional (3D) e bidimensional (2D). O subtipo predefinido é 3D.

Tamanhos de indicadores

Os tamanhos de indicadores incluem pequeno, médio, grande e customizado. O tamanho predefinido é médio.

O seguinte procedimento descreve como editar uma vista Indicador.

NOTA: Se seleccionar um tipo de indicador que seja incompatível com os resultados, não serão apresentados quaisquer resultados.

Para editar uma vista Indicador

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor da análise, clique no ícone Editar Vista da vista Indicador.
O editor da vista Indicador é aberto.
- 3 Na secção Disposição, arraste e largue os campos nos destinos para largar conforme necessário.
- 4 No painel Definições, defina os limiares.
- 5 Clique no ícone Editar propriedades do indicador na barra de ferramentas.
- 6 Na caixa de diálogo Propriedades do Indicador, efetue as suas seleções.
Pode especificar o seguinte:
 - Propriedades relacionadas com a tela do indicador, como a localização da legenda
 - Propriedades que controlam o aspeto do indicador, como a largura e altura do indicador
 - Propriedades de limites de indicadores e marcas de escala
 - Propriedades que controlam a apresentação de títulos, rodapés e etiquetas do indicador ou indicadores no conjunto de indicadores
- 7 Quando terminar as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades do Indicador.
- 8 Clique em Concluído para fechar o editor da vista Indicador.
- 9 Grave a análise.

Mostrar Filtros Aplicados a Resultados do Analytics

Utilize a vista de filtros para mostrar os filtros ativos para um relatório. Para obter informações sobre como acrescentar filtros a um relatório, consulte [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1038\)](#).

Para acrescentar ou modificar uma vista Filtros

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
 - Para acrescentar uma nova vista de filtros, clique em Nova Vista e, em seguida, selecione Filtros Ativos.
 - Para editar uma vista de filtros existente, clique no botão Editar vista para a vista de filtros.A área de trabalho mostra a vista de filtros.
- 2 Quando tiver concluído, clique em OK.
- 3 Grave o relatório.

Adicionar código a resultados

Utilize a vista Texto estático para adicionar ou editar código para aparecer nos resultados. Pode adicionar código que contenha texto formatado, controlos ActiveX ou JavaScript, sons, animação, logótipos especializados, etc. O código poderá conter tudo o que for suportado pelo browser.

Esta secção fornece o procedimento para adicionar ou modificar uma vista Texto estático e alguns exemplos de texto estático. Se encontrar um exemplo semelhante ao que pretende fazer, pode copiá-lo e adaptá-lo às suas necessidades.

Para adicionar ou modificar uma vista Texto estático

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:

- Para acrescentar uma nova vista de texto estático, clique em Nova Vista e selecione Texto Estático.
- Para editar uma vista de texto estático existente, clique no botão Editar vista para a vista de texto estático.

A área de trabalho mostra a vista Texto estático.

2 Introduza o código na caixa de texto.

Para fazer com que o texto apareça a negrito, em itálico ou sublinhado, clique no botão adequado para inserir os códigos de HTML de início e de fim e, em seguida, escreva o texto entre os códigos ou selecione primeiro o texto e depois o botão de formatação.

NOTA: Para incluir uma quebra de linha, utilize o botão Quebra de linha. Premir a tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

A tabela seguinte descreve vários exemplos.

Exemplo da vista Texto estático	Descrição e notas de utilização
Texto HTML	Cole ou introduza HTML (ou o texto formatado apropriado) na caixa de texto. Também pode clicar nos botões de códigos HTML. Com base no formato do texto que está a introduzir, é possível utilizar códigos para controlar o formato do texto. Seguem-se alguns exemplos do que é possível fazer: ■ Para definir o tamanho e a cor do tipo de letra: <code>Texto a vermelho</code> ■ Para combinar códigos para obter efeitos adicionais: <code>Texto a vermelho e a negrito</code>
Objeto ActiveX	O objeto Active-X tem de estar delimitado e ser suportado pelo browser. Cole ou introduza o objeto na janela Texto HTML, certificando-se de que inclui os códigos de início e de fim <code><object...></code> e <code></object></code>.
JavaScript ou VBScript	O script tem de estar delimitado e ser suportado pelo browser. Cole ou introduza o script na caixa de texto, certificando-se de que inclui os códigos de início e de fim <code><script></code> e <code></script></code>.

Exemplo da vista Texto estático	Descrição e notas de utilização
Áudio	Certifique-se de que sabe onde está localizado o clip de áudio. Se o clip de áudio se destinar a ser utilizado num ambiente partilhado, terá de estar localizado numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores. Utilize o código <EMBED> de HTML para adicionar áudio, no seguinte formato: <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> em que: ■ <i>"audio"</i> é a localização e o nome do clip de áudio. Para adicionar um clip de áudio localizado na unidade de disco rígido, segue-se um exemplo de HTML: <pre><EMBED SRC="c:\MeuComputador\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> Para adicionar o mesmo clip de áudio a partir de uma localização partilhada do servidor Web, segue-se um exemplo de HTML: <pre>EMBED SRC="http://nossoservidorweb.empresa.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
Imagem de fundo	O seguinte exemplo utiliza JavaScript. Certifique-se de que sabe onde está localizada a imagem que pretende utilizar como fundo. Se a imagem se destinar a ser utilizada num ambiente partilhado, terá de estar localizada numa unidade de rede ou num Web site acessível a todos os utilizadores. Se a imagem estiver localizada numa pasta partilhada de ficheiros do painel, segue-se um exemplo de HTML: <pre><script language="javascript">document.body.background = "http://nossoservidorweb.empresa.com/graphics/NomeDoGráfico";</script></pre> em que: ■ <i>NomeDoGráfico</i> é o nome do ficheiro a utilizar, tal como bricks.gif ou sand.jpg.

- 1 Para aplicar formatação cosmética ao tipo de letra na vista de texto estático, clique no botão Formatar a vista.
- 2 Para importar a formatação do tipo de letra de uma vista gravada anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue para a vista gravada.

Nota: É possível importar a formatação a partir dos relatórios que têm formatos do Passo 2 (Criar disposições). A formatação a partir do Passo 1 (Definir critérios) não pode ser importada.

- 3 Quando concluir, clique em OK.
- 4 Grave o relatório.

Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda

Utilize a vista Legenda para documentar o significado da formatação especial utilizada num relatório, tais como o significado das cores personalizadas aplicadas a indicadores.

Por exemplo, poderá utilizar a formatação condicional num relatório para mostrar itens críticos na cor vermelha e itens que necessitam de atenção na cor amarela. Pode adicionar uma legenda com texto que documente o significado das cores e legendas que resumem a ação adequada. Pode utilizar a formatação cosmética para fazer com que as cores de fundo do texto correspondam às cores no relatório condicional.

Para adicionar ou modificar uma vista Legenda

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
 - Para acrescentar uma nova vista de legenda, clique em Nova Vista e selecione Legenda.
 - Para editar uma vista de legenda existente, clique no botão Editar vista para a vista de legenda.
 A área de trabalho mostra a vista Legenda.
- 2 No campo Legendas, selecione onde pretende que a legenda seja apresentada.
As opções são Direita, Esquerda ou Nenhum. Se não pretender que uma legenda seja apresentada, selecione Nenhum.
- 3 No campo Itens de legenda por linha, selecione o número de itens de legenda que pretende para cada linha.
- 4 (Opcional) Introduza um título para a legenda, tal como Legenda.
- 5 Na primeira caixa de texto Legenda, escreva o significado da condição, tal como Requer atenção imediata.
- 6 Na primeira caixa de texto Texto de amostra, escreva a primeira condição que pretende documentar, tal como Crítica.
Pode utilizar a caixa de diálogo de formatação comum para definir a cor de fundo, tal como vermelho. A introdução de texto é opcional. Pode apenas definir uma cor de fundo, caso pretenda.
- 7 Para adicionar outra legenda, clique no botão Adicionar item.
- 8 Quando acabar de adicionar legendas, clique em OK.
- 9 Grave o relatório.

Permitir aos Utilizadores Alterar Colunas nas Análises (Vista Seletor de Colunas)

Utilize a vista Seletor de Colunas para permitir que os utilizadores selecionem dinamicamente colunas para alterar os dados que aparecem numa análise. Um *seletor de colunas* é uma lista pendente que contém colunas pré-selecionadas. Numa vista Seletor de Colunas, pode anexar um seletor de colunas a cada coluna numa análise e pode também anexar múltiplas colunas (atributos) a cada seletor de colunas.

Para editar uma vista Seletor de Colunas

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#).
- 2 No separador Resultados da análise, clique no ícone Editar Vista para a vista Seletor de Colunas.
É aberto o editor de vistas Seletor de Colunas.
- 3 Marque a caixa de seleção Incluir Seletor para cada coluna onde pretende que seja apresentado um seletor de colunas.
- 4 Para anexar um novo atributo a um seletor de colunas:

- a Selecione a coluna à qual pretende anexar o atributo.
- b Na secção Áreas de Atividade, faça duplo clique no nome do campo para o atributo

NOTA: Quando anexar atributos a um seletor de colunas desta forma, as colunas de atributo não são acrescentadas à análise no separador Critérios. Em alternativa, quando apresentar o separador Critérios, verá que a coluna é agora referida como um grupo de colunas, com a coluna predefinida para a lista mostrada. A coluna predefinida é a coluna onde criou a lista pendente.

- 5 Introduza uma etiqueta para cada seletor.

NOTA: Se não introduzir uma etiqueta, os utilizadores que visualizam os resultados não irão ver uma etiqueta no seletor.

- 6 Na barra de ferramentas, no campo Posição das Etiquetas, selecione uma posição para as etiquetas.
- 7 Se pretender que os resultados sejam renovados assim que um utilizador selecionar qualquer nova opção a partir de um seletor de colunas, marque a caixa de seleção Renovar automaticamente quando uma nova coluna for selecionada na barra de ferramentas. Se desmarcar esta caixa de seleção, os utilizadores irão visualizar um botão OK junto aos seletores de colunas e devem clicar em OK para ver os novos resultados.
- 8 Quando terminar as alterações, clique em Concluído para fechar o editor de vistas Seletor de Colunas.
- 9 Grave a análise.

Permitir que os utilizadores selecionem uma vista específica utilizando a vista Seletor de vistas

Utilize uma vista Seletor de vistas para selecionar uma vista específica dos resultados entre as vistas gravadas. Quando colocado num relatório, o seletor de vistas aparece como uma lista pendente onde os utilizadores selecionam a vista de resultados específica que pretendem ver.

Para adicionar ou modificar uma vista Seletor de vistas

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
 - Para acrescentar uma nova vista do seletor de vistas, clique em Nova Vista, selecione Avançadas e, em seguida, selecione Seletor de Vistas.
 - Para editar uma vista do seletor de vistas existente, clique no botão Editar vista para a vista do seletor de vistas.

A área de trabalho mostra a vista do seletor de vistas.

- 2 (Opcional) Escreva uma legenda para o seletor de vistas e indique onde a legenda deve aparecer relativamente ao seletor de vistas.
- 3 Efetue as seleções de modo a que as opções de visualização que pretende incluam o seletor de vistas:
 - Selecione vistas a partir da caixa Vistas disponíveis e mova-as para a caixa Vistas incluídas.
 - Na caixa Vistas incluídas, clique no botão Mudar o nome para mudar o nome de uma vista selecionada.

NOTA: A vista Nenhum mostra apenas o seletor.

- 4 Selecione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista do seletor de vistas.
- 5 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.
- 6 Para mover ou editar a vista do seletor de vistas (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
 - Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
 - Para formatar o aspeto da vista do seletor de vistas, clique no botão Formatar vista.
Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).

- Para editar a vista do seletor de vistas, clique no botão Editar vista.
- Para eliminar a vista do seletor de vistas, clique no botão Eliminar vista.

7 Quando terminar as alterações, grave o relatório.

Mostrar Resultados em Vistas Funil

Utilize a vista Funil para mostrar resultados como um gráfico tridimensional que representa os valores de destino e reais, bem como os níveis através da cor. Normalmente, as vistas Funil são utilizadas para representar graficamente os dados relacionados com as fases num processo, tal como o montante de potenciais receitas mostradas para cada fase de vendas.

As vistas Funil são adequadas para mostrar valores reais comparados com valores de destino para dados cujo valor de destino costuma diminuir (ou aumentar) significativamente por fase, tal como um pipeline de vendas. Pode clicar numa das áreas coloridas para definir o nível de detalhe para mais informações detalhadas.

Nas vistas Funil, os limiares indicam uma percentagem do valor de destino e as cores fornecem as informações visuais de cada fase. Por predefinição, a vista Funil mostra o seguinte:

- Todas as fases para as quais o valor real se encontra abaixo do limiar mínimo têm a cor vermelha.
- Todas as fases para as quais o valor real se encontra abaixo do limiar máximo têm a cor amarela.
- Todas as fases para as quais o valor real é maior que o limiar máximo têm a cor verde.

Pode alterar as cores, se desejar.

A tabela que se segue descreve os tipos de vistas Funil que estão disponíveis. O estilo de cada pode ser preenchimento sólido ou preenchimento com gradação.

Disposição	Descrição
Standard	Uma vista Funil Standard utiliza uma forma standard com larguras iguais por fase.
Não Standard	Uma vista Funil Não Standard utiliza uma forma standard com larguras desiguais por fase.
Última Fase Apenas	Uma vista Funil de Última Fase Apenas utiliza uma forma standard com larguras iguais por fase. É semelhante a uma vista Funil, exceto o valor de destino de todas as fases antes de a última fase ser calculada com base no valor de destino da última fase e numa constante denominada fator de destino.

O seguinte procedimento descreve como editar uma vista Funil.

Para editar uma vista Funil

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor de análises, clique no ícone Editar Vista para a vista Funil.
É aberto o editor de vistas Funil.
- 3 Na secção Disposição, arraste e largue as colunas nos destinos para largar conforme necessário.
- 4 No painel Definições, defina os limiares.
Os limiares indicam uma percentagem do valor de destino. Pode especificar limiares customizados em percentagens ou utilizar limiares dinâmicos. Também pode alterar as cores que são utilizadas em cada fase.

- 5 Clique no ícone Editar propriedades do gráfico na barra de ferramentas.
- 6 Na caixa de diálogo Propriedades do gráfico, efetue as suas seleções.
Pode especificar o seguinte:
 - Propriedades relacionadas com a tela de gráfico, como a largura, altura e localização da legenda
 - Propriedades que controlam o aspeto do gráfico, como o estilo
 - Propriedades que controlam a apresentação de títulos e etiquetas do gráfico
- 7 Quando terminar as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo das Propriedades do Gráfico.
- 8 Quando terminar as alterações, clique em Concluído para fechar o editor de vistas Funil.
- 9 Grave a análise.

Adicionar texto narrativo aos resultados

Utilize a vista narrativa para adicionar um ou mais parágrafos de texto que serão apresentados com os relatórios. O texto narrativo é útil para fornecer informações, tais como contexto, texto explicativo ou descrições alargadas. Pode efetuar as seguintes ações na vista narrativa:

- Escreva uma frase com marcadores de posição para cada coluna nos resultados.
- Especifica a forma como as linhas devem estar separadas.
- Utilize botões de formatação para colocar o texto a negrito, em itálico ou sublinhado e insira quebras de linha.
- Aplique a formatação cosmética nos tipos de letra utilizados na vista narrativa ou importe a formatação do tipo de letra a partir de uma vista gravada anteriormente.

Exemplo de cenário de utilização para vista Texto narrativo

Um utilizador cria um relatório que devolve o nome da região na segunda coluna como parte do conjunto de resultados. O utilizador pretende que a vista narrativa seja apresentada tal como é mostrado no seguinte exemplo, com texto de introdução e cada região listada numa nova linha:

Este relatório mostra as vendas por região. As regiões são:

Região Este

Região Oeste

A tabela seguinte lista e descreve as entradas da vista narrativa do utilizador:

Campo	Entrada	Explicação
Prefixo	[b] Este relatório mostra as vendas por região. As regiões são:[/b][br][br]	A entrada coloca um prefixo na narrativa com texto. O texto é formatado a negrito e seguido de duas quebras de linha. O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Prefixo e clica no botão de texto a negrito (B) para inserir os códigos de modo a iniciarem e terminarem o texto a negrito. O utilizador escreve o seguinte texto entre os códigos: Este relatório mostra as vendas por região. As regiões são: Em seguida, o utilizador clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Narrativa	@2	A entrada inclui os resultados da segunda coluna (o nome da região) no texto narrativo.

Campo	Entrada	Explicação
		O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Narrativa e escreve os caracteres @2.
Separador de Linhas	[br]	A entrada inicia cada linha do texto narrativo numa nova linha. O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Separador de linhas e clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Sufixo	[br][b] Fim do relatório Vendas por região[/b]	A entrada anexa texto à narrativa, da mesma forma que o Prefixo.

Caracteres reservados na Vista narrativa

Na vista narrativa, os seguintes caracteres são reservados:

- @ (arroba, a menos que seja utilizado como marcador de posição da coluna na caixa de texto Narrativa)
- [(parêntese reto à esquerda)
-] (parêntese reto à direita)
- ' (apóstrofo)
- \ (barra invertida)

NOTA: Se pretender incluir um carácter reservado, preceda-o com um carácter de barra invertida (\) para o separar. Por exemplo, para incluir um carácter de barra invertida em texto narrativo, escreva \\.

Adicionar ou modificar vistas narrativas

O seguinte procedimento fornece os passos para criar uma vista narrativa.

Nas caixas de texto Prefixo, Narrativa e Sufixo, pode utilizar os botões de formatação para colocar o texto a negrito, em itálico ou sublinhado.

NOTA: Para incluir uma quebra de linha, utilize o botão Quebra de linha. Premir a tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

Para adicionar ou modificar uma vista narrativa

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
 - Para acrescentar uma nova vista de narrativa, clique em Nova Vista, selecione Avançadas e, em seguida, selecione Narrativa.
 - Para editar uma vista de narrativa existente, clique no botão Editar vista.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista de narrativa.
- 2 Introduza as seleções para os campos na área de trabalho.
A tabela seguinte descreve os campos.

Campo da área de trabalho da vista Narrativa	Comentários
Prefixo	Especifica o cabeçalho da narrativa. Este texto é apresentado no início da narrativa.
Narrativa	Indica o texto narrativo que será apresentado para cada linha nos resultados. Utilize @n para incluir os resultados da coluna designada na narrativa. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna na narrativa e @3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de linhas	Especifica um código de separador de linhas. Para utilizar um separador diferente da predefinição para o formato, introduza o separador de linhas pretendido na caixa de texto Separador de linhas.
Sufixo	Especifica o rodapé da narrativa. O texto é apresentado no fim da narrativa.

- 3 Para aplicar formatação cosmética ao tipo de letra utilizado na vista narrativa, clique no botão Formatar vista.
- 4 Para importar a formatação do tipo de letra de uma vista gravada anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue para a vista gravada.

Nota: É possível importar a formatação a partir dos relatórios que têm formatos do Passo 2 (Criar disposições). A formatação a partir do Passo 1 (Definir critérios) não pode ser importada.

- 5 Selecione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista de narrativa.
- 6 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.
- 7 Para mover ou editar a vista de narrativa (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
 - Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
 - Para formatar o aspeto da vista de narrativa, clique no botão Formatar vista.
Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
 - Para editar a vista de narrativa, clique no botão Editar vista.
 - Para eliminar a vista de narrativa, clique no botão Eliminar vista.
- 8 Quando terminar as alterações, grave o relatório.

Mostrar Resultados em Vistas Barra de Informações

Uma vista Barra de Informações apresenta os resultados de um relatório tal como um painel rolante (movendo os resultados que se deslocam ao longo da página). Pode customizar o tamanho da área de deslocamento, a velocidade e direção em que os resultados se deslocam e outras definições de apresentação.

NOTA: Se o browser não suportar a deslocação de texto, os resultados serão apresentados mas não serão deslocados ao longo da página.

Para editar uma vista Barra de Informações

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#).

- 2 No separador Resultados do editor de análises, clique no ícone Editar Vista para a vista Barra de Informações.

É aberto o editor de vistas Barra de Informações.

- 3 Para gerar predefinições para os campos mais utilizados, clique em Modelos de Exemplo.

ATENÇÃO: Se clicar no botão **Modelo de Exemplo** depois de introduzir os valores noutros campos, os valores introduzidos serão limpos.

- 4 Para limpar todos os campos, clique em Limpar Campos.

NOTA: Depois de limpar todos os campos, pode clicar em **Modelo de Exemplo** para restaurar as predefinições dos campos mais utilizados.

- 5 Efetue as seleções para os campos na área de trabalho.

A tabela seguinte descreve os campos.

Campo da área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
Comportamento	Especifica a forma como os resultados se movem na barra de informações: Deslocamento. Os resultados começam por estar ocultos, a seguir deslocam-se na página e acabam por desaparecer da página antes de o ciclo se repetir. Diapositivo. Os resultados começam por estar ocultos, a seguir deslocam-se na página e acabam por parar assim que atingem o lado oposto. Alternativo. Os resultados avançam e recuam num painel rolante.
Direção	Especifica a direção em que os resultados se deslocam na barra de informações (Esquerda, Direita, Para baixo ou Para cima).
Largura	Especifica a largura da barra de informações, em pixels ou como uma percentagem da largura da página. Por exemplo, o valor 200 indica uma largura de 200 pixels e o valor 25% indica a largura de um quarto da página.
Altura	Especifica a altura da barra de informações, em pixels ou como uma percentagem da altura da página. Por exemplo, o valor 200 indica uma altura de 200 pixels e o valor 25% indica a altura de um quarto da página.
Texto inicial	Especifica qualquer texto opcional a apresentar no início de cada atualização dos resultados. Pode utilizar HTML para formatar o texto.
Formato da linha	Especifica o HTML a utilizar na formatação de linhas nos resultados.

Campo da área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
	Para incluir os resultados de uma determinada coluna, utilize @n. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e @3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de Linhas	Especifica o carácter que separa uma linha de outra.
Separador de colunas	Especifica o carácter que separa uma coluna de outra. Isto é utilizado quando o Formato da linha está em branco, o que faz com que todas as colunas sejam apresentadas.
Texto final	Especifica qualquer texto opcional a apresentar no fim de cada atualização dos resultados. Pode utilizar HTML para formatar o texto.

NOTA: Muitos destes campos são preenchidos previamente com HTML que fornece a formatação inicial. Proceda com cuidado durante a edição deste texto, de modo a que o HTML original continue válido. Se retirar o HTML de um dos campos, deve também retirá-lo dos outros, caso contrário, a barra de informações não funcionará corretamente.

6 Para especificar opções adicionais, execute as seguintes ações:

- a** Clique em Avançado.
É apresentada a caixa de diálogo Opções avançadas da barra de informações.
- b** Efetue as seleções relativamente às opções avançadas e clique em OK.

A seguinte tabela descreve as opções avançadas.

Opções avançadas na área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
N.º de ciclos	Especifica o número de vezes que os resultados serão deslocados. A predefinição é um número infinito de vezes. Tem de especificar um número inteiro.
Quantidade de deslocamento	Define o número de pixels entre as sucessivas atualizações dos resultados. Os valores maiores podem originar um deslocamento mais rápido e menos regular.
Atraso de Deslocamento	Especifica o número de milissegundos entre as sucessivas atualizações dos resultados. Os valores maiores podem originar um deslocamento mais lento.
Cor de Fundo	Especifica a cor de fundo a utilizar. Dependendo do que o browser suportar, pode introduzir o nome da cor, tal como amarelo ou azul, ou utilizar o formato hexadecimal de 6 dígitos, tal como #AFEEEE para azul turquesa pálido. (Pode omitir o sinal de cardinal do formato hexadecimal.)

Opções avançadas na área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
Atributos adicionais do painel rolante	Especifica outras opções do painel rolante que o browser pode suportar, tal como ALIGN="top middle bottom" para alinhar a barra de informações com a parte superior, centro ou parte inferior do texto em torno da mesma. Pode também acrescentar HTML para customizar o aspeto da barra de informações.

7 Quando terminar as alterações, clique em Concluído para fechar o editor de vistas Barra de Informações.

8 Grave a análise.

Especificar Interações com o Botão Direito do Rato para Utilizadores

Pode especificar as opções que estão disponíveis no menu que é aberto quando os utilizadores clicam com o botão direito do rato em determinadas vistas numa análise. Por exemplo, pode especificar que as opções de menu estão disponíveis para permitir aos utilizadores deslocar colunas, incluir colunas e excluir colunas.

Estas interações com o botão direito do rato permitem aos utilizadores customizar uma análise para mostrar os dados que mais lhes interessem. Quando a análise fizer parte de um painel, os utilizadores podem gravar a respetiva versão customizada da análise para que não tenham de customizar a análise sempre que visualizarem o painel.

Os seguintes tipos de interações com o botão direito do rato podem ser ativadas para uma análise:

- **Pormenor.** Permite aos utilizadores definir o nível de detalhe para os dados quando a definição do nível de detalhe não está especificada como a interação principal para uma determinada coluna.
- **Deslocar colunas.** Permite aos utilizadores deslocar as colunas, alterar a ordem das colunas ou deslocar as colunas em secções ou parâmetros de tabela.
- **Ordenar colunas.** Permite aos utilizadores ordenar os dados em colunas.
- **Acrescentar ou retirar valores.** Permite aos utilizadores optar por manter apenas dados ou retirar determinados dados.
- **Criar, editar ou retirar grupos.** Permite aos utilizadores criar grupos selecionando os valores das colunas das quais pretendem fazer parte.
- **Criar, editar ou retirar valores calculados.** Permite aos utilizadores criar itens calculados, selecionando os valores das colunas das quais pretendem fazer parte e, em seguida, selecionando a fórmula para o item calculado.
- **Mostrar ou ocultar subtotais.** Permite aos utilizadores acrescentar subtotais após cada registo ou acrescentar o total geral.
- **Mostrar ou ocultar uma soma cumulativa.** Permite aos utilizadores mostrar ou ocultar uma soma cumulativa. Numa soma cumulativa, cada célula consecutiva para uma medida apresenta o total de todas as células anteriores para essa medida.
- **Incluir ou excluir colunas.** Permite aos utilizadores incluir ou excluir colunas.

As interações com o botão direito do rato produzem efeito nas vistas Tabela Dinâmica, Tabela, Mapa em Árvore e Grelha em runtime. Nem todas as interações com o botão direito do rato estão disponíveis para cada tipo de vista em runtime.

NOTA: As interações com o botão direito do rato que são suportadas para uma vista estão sempre disponíveis para si no editor de análises. No entanto, só as interações com o botão direito do rato que ativou estão disponíveis em runtime e quando pré-visualizar a análise.

Para especificar quais as interações com o botão direito do rato disponíveis para os utilizadores

- 1 No separador Resultados ou no separador Critérios do editor da análise, clique no ícone Editar Propriedades da Análise na barra de ferramentas.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Análise, clique no separador Interações.
- 3 Efetue as suas seleções e, em seguida, clique em OK.
- 4 Grave a análise.

Ligar as Vistas Principal e Detalhada

Pode estabelecer uma relação entre duas ou mais vistas para que uma vista, denominada vista principal, efetue alterações aos dados numa ou em mais vistas, denominadas vistas de detalhe. Uma vista torna-se numa vista principal quando configura a interação de uma coluna na vista para enviar eventos detalhe-principal em canais designados. Esta coluna é a coluna principal. Quando clicar na coluna principal na vista principal, a definição da célula (ou item) onde clicou é transmitida através de um canal para a vista de detalhe. Refere-se a um evento detalhe-principal.

Uma vista de detalhe é uma vista que monitoriza e responde aos eventos detalhe-principal que são enviados por uma vista principal num determinado canal. Uma vista de detalhe inclui uma ou mais colunas cujos valores são alterados diretamente pelas informações transmitidas por um evento detalhe-principal. Estas são as colunas de detalhes.

Quando um evento detalhe-principal é enviado para uma vista de detalhe, as informações de evento detalhe-principal são revistas para determinar a coluna destas informações que corresponde à coluna de detalhe. Quando uma correspondência é encontrada, a coluna de detalhe é atualizada com os valores da coluna principal e, em seguida, toda a vista de detalhe é renovada.

Os seguintes tipos de vistas podem ser configurados como vistas principais ou visitas de detalhe:

- Funil
- Indicador
- Gráfico
- Tabela dinâmica
- Tabela
- Grelha (apenas nas extremidades exteriores e não nas visualizações interiores)

Ao configurar vistas principais e de detalhe, tome note das seguintes considerações:

- Uma vista de detalhe pode monitorizar eventos detalhe-principal de múltiplas vistas principais.
- Uma vista de detalhe não pode agir como principal para outra vista.
- A vista principal e a vista de detalhe podem estar na mesma análise ou em análises diferentes.
- Deve utilizar o mesmo canal tanto para a vista principal como para a vista de detalhe numa relação detalhe-principal.
- Qualquer tipo de coluna (atributo ou medida) pode ser uma coluna principal. No entanto, uma coluna que esteja no destino para largar Parâmetros ou no destino para largar Secções na vista principal não pode ser uma coluna principal. A coluna principal deve ser colocada no corpo da vista.
- Uma coluna de detalhe deve:
 - Corresponder a uma coluna na vista principal.
 - Estar no destino para largar Parâmetros ou no destino para largar Secções da vista de detalhe, consoante o tipo de vista. Para as vistas Tabela e Tabela Dinâmica, deve estar no destino para largar Parâmetros. Para as vistas Gráfico e Indicador, pode estar no destino para largar Parâmetros ou no destino para largar Secções.

O procedimento seguinte descreve a forma como configura uma vista principal.

Para configurar uma vista principal

- 1 No separador Critérios do editor de análises, no menu pendente para a coluna que pretende que seja a coluna principal, selecione Propriedades da Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Coluna, clique no separador Interação.
- 3 No campo Interação Principal na secção Valor, selecione Enviar Eventos Detalhe-Principal.
- 4 No campo Especificar canal, introduza um nome para o canal onde a vista principal envia eventos detalhe-principal. Pode utilizar qualquer nome apropriado, por exemplo, Canal de Análise de Vendas, Canal 1 ou canal 1.
- 5 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades da Coluna.
- 6 Clique no separador Resultados no editor de análises e, em seguida, acrescente a vista a utilizar como a vista principal.
A vista principal deve incluir a coluna principal.
- 7 Grave a análise.

O procedimento seguinte descreve a forma como liga uma vista de detalhe a uma vista principal.

Para ligar uma vista de detalhe a uma vista principal

- 1 Edite a vista que pretende que seja a vista de detalhe.
NOTA: A vista de detalhe pode estar na mesma análise que a vista principal ou numa análise diferente.
 - 2 No editor de vistas, na barra de ferramentas, clique no ícone para editar as propriedades da vista.
Por exemplo, numa vista Tabela, clique no ícone Propriedades da Vista Tabela.
 - 3 Na caixa de diálogo das propriedades para a vista, marque a caixa de seleção Detalhe-Principal.
SUGESTÃO: A caixa de seleção Detalhe-Principal aparece no separador Geral da caixa de diálogo Propriedades do Indicador, separador Geral da caixa de diálogo Propriedades do Gráfico e separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da Tabela.
 - 4 No campo Canais de Eventos, introduza o nome do canal onde a vista de detalhe se destina a monitorizar os eventos detalhe-principal.
O campo Canais de Eventos só é ativado quando selecionar a caixa de seleção Monitorizar Eventos Detalhe-Principal. Utilize este campo para entrar num ou em mais canais onde a vista de detalhe se destina a monitorizar eventos detalhe-principal gerados por uma ou mais vistas principais. O nome do canal é sensível a maiúsculas e minúsculas e deve corresponder exatamente ao nome de canal especificado na vista principal. Separe os nomes de canal com uma vírgula, por exemplo, canal a, canal b.
 - 5 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo de propriedades.
 - 6 Na secção Disposição, arraste a coluna (ou colunas) para que seja a coluna (ou colunas) de detalhe para o destino para largar Parâmetros ou o destino para largar Secções, da seguinte forma:
 - Se a vista de detalhe for uma vista Tabela ou Tabela Dinâmica, arraste a coluna ou as colunas para o destino para largar Parâmetros.
 - Se a vista de detalhe for uma vista Gráfico ou Indicador, arraste a coluna ou as colunas para o destino para largar Parâmetros ou para o destino para largar Secções, consoante a sua preferência, a menos que a vista Gráfico ou Indicador tenha uma coluna no destino para largar Parâmetros. Em seguida, deve arrastar a coluna ou colunas para o destino para largar Parâmetros.
- NOTA:** Deve arrastar e largar todas as colunas de detalhe no mesmo destino para largar. Não pode ter algumas no destino para largar Parâmetros e outras no destino para largar Secções.
- 7 Clique em Concluído.
 - 8 Grave a análise.

Criar Grupos e Itens Calculados

Pode criar novos valores de coluna utilizando grupos e itens calculados. Um *grupo* no Analytics é uma lista estática de valores de coluna que seleciona ou uma lista estática ou dinâmica que é gerada por passos de seleção. Um grupo é representado como um valor de coluna. Todos os valores que constituem o grupo devem ser da mesma coluna. Os grupos são sempre apresentados na parte inferior da lista de colunas pela ordem em que foram acrescentados. Os grupos podem conter valores de coluna ou outros grupos. Pode criar um grupo customizado e acrescentar o grupo customizado a uma coluna numa vista.

Um *item calculado* é um cálculo entre valores de coluna, que é representado como uma vírgula única. Pode utilizar um item calculado para substituir a regra de agregação predefinida que é especificada no repositório e, para uma análise existente, a regra de agregação escolhida pelo criador da análise. Pode definir um item calculado utilizando uma fórmula customizada, que é o método predefinido, ou combinando valores de coluna selecionados com uma função, por exemplo, SUM.

Quando cria um grupo ou um item calculado, é criado automaticamente um passo de seleção. Para mais informações sobre os passos de seleção, consulte [Criar Passos de Seleção \(na página 1105\)](#).

Pode gravar os grupos e os itens calculados que cria na pasta de área de atividade relevante no catálogo, para que possam ser novamente utilizados.

O seguinte procedimento descreve como criar um grupo ou um item calculado a partir de um editor de vistas.

Para criar um grupo ou um item calculado

- 1 No separador Resultados do editor de análises, clique no ícone Editar Vista para a vista para a qual pretende criar um grupo ou um item calculado.
- 2 No editor de vistas, clique no ícone Novo Grupo ou Novo Item Calculado na barra de ferramentas.
NOTA: Também pode criar um grupo ou item calculado a partir da secção Passos de Seleção. Para mais informações, consulte [Criar Passos de Seleção \(na página 1105\)](#).
- 3 Na caixa de diálogo Novo Grupo ou Novo Item Calculado, especifique os detalhes para o grupo ou item calculado.
- 4 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.
- 5 Clique em Concluído para regressar à disposição composta.
- 6 Se pretender gravar o grupo ou o item calculado no catálogo, efetue o seguinte procedimento:
 - a Na secção Passos de Seleção, clique na ligação para o item que pretende gravar.
 - b Selecione a opção de gravação para o item.
 - c Na caixa de diálogo Gravar Como, percorra até à pasta onde pretende gravar o item.
 - d Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

Criar Medidas Calculadas

Uma *medida calculada* no Analytics é uma medida que deriva de outras medidas e que foi criada com a utilização de uma fórmula. Pode criar medidas calculadas que se aplicam a todas as vistas com medidas calculadas numa disposição composta e pode criar medidas calculadas para vistas individuais com colunas.

Para criar uma medida calculada

- 1 No separador Resultados do editor de análises, proceda de um dos seguintes modos:
 - Para criar uma medida calculada para todas as vistas numa disposição composta com colunas, clique no botão Nova Medida Calculada na barra de ferramentas.

- Para criar uma medida calculada para uma vista de dados única, clique no ícone Editar Vistas para a vista e, em seguida, clique no ícone Nova Medida Calculada na barra de ferramentas do editor de vistas.
- 2 Na caixa de diálogo Nova Medida Calculada, especifique os detalhes para a medida calculada.
- 3 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

NOTA: Não pode editar uma medida calculada existente diretamente no separador Resultados do editor de análises. No entanto, pode editar uma medida calculada no separador Critérios, utilizando a lista pendente de opções para o campo da medida.

Criar Passos de Seleção

Os passos de seleção, em conjunto com grupos e itens calculados, permitem-lhe limitar, manipular ou acrescentar os resultados que são apresentados numa análise. Ao passo que os filtros são aplicados antes de uma consulta ser agregada e, por conseguinte, afetando a consulta e os valores resultantes das medidas, os passos de seleção são aplicados depois de a consulta ser agregada e afetam os valores de coluna apresentados e não os valores de agregação resultantes.

Quando acrescenta uma coluna a uma análise, um passo de seleção é automaticamente criado para iniciar com todos os valores de coluna, exceto se acrescentar explicitamente valores específicos. Os passos de seleção são também criados automaticamente quando acrescenta colunas à análise no separador Resultados.

Também pode criar passos de seleção para uma análise na secção Passos de Seleção do separador Resultados. Para os passos de seleção, pode definir grupos e itens calculados para agrupar e definir agregações customizadas para os valores de coluna selecionados à sua escolha.

NOTA: Só pode criar passos de seleção para colunas de dimensão. Não pode criar passos de seleção para colunas de medida.

Se ativar determinadas interações com o botão direito do rato para uma análise, os utilizadores que executem a análise também podem definir e aplicar os seus próprios passos de seleção à análise em runtime, mantendo, acrescentando ou retirando valores de coluna e acrescentando grupos ou itens calculados customizados. Para obter informações sobre como ativar as interações com o botão direito do rato, consulte [Especificar Interações com o Botão Direito do Rato para Utilizadores \(na página 1101\)](#).

O procedimento seguinte descreve como criar passos de seleção no separador Resultados do editor de análises.

Para criar passos de seleção

- 1 No separador Resultados do editor de análises, se a secção Passos de Seleção não estiver visível, clique no ícone da secção Mostrar Passos de Seleção na barra de ferramentas.
- 2 Se a secção Passos de Seleção estiver fechada, expanda-a.
- 3 Nos passos da coluna, clique na ligação Em Seguida, Novo Passos.
- 4 No menu, selecione a opção para o tipo de passo que retende criar e, em seguida, especifique os detalhes na caixa de diálogo aberta.

SUGESTÃO: Se um grupo ou item calculado apropriado já tiver sido criado e gravado no catálogo, numa pasta à qual tem acesso, pode selecionar esse grupo ou item calculado para o passo.

- 5 Quando terminar, clique em OK para fechar a caixa de diálogo.
- 6 Para apresentar os passos de seleção na análise, acrescente uma vista Passo de Seleção à disposição composta.
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1067\)](#).
- 7 Grave a análise.

Criar Mensagens Customizadas para Dados Inexistentes nas Análises

Se uma análise não devolver dados, é apresentada uma mensagem predefinida. Pode criar uma mensagem customizada que será utilizada para a análise em vez da mensagem predefinida.

Para criar uma mensagem customizada para a inexistência de dados numa análise

- 1 No separador Resultados ou no separador Critérios do editor da análise, clique no ícone Editar Propriedades da Análise na barra de ferramentas.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Análise, clique no separador Apresentação de Resultados.
- 3 No campo Definição para a Inexistência de Resultados, selecione Apresentar Mensagem Customizada.
- 4 Se o texto que pretende introduzir contiver identificadores de markup HTML, marque a caixa de seleção Contém Markup HTML.
- 5 Introduza o texto para o título da mensagem e o texto para a mensagem.
- 6 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades da Análise.
- 7 Grave a análise.

Passo 3: Definir Parâmetros do Analytics (Opcional)

Para permitir que os utilizadores especifiquem um valor do filtro quando executam uma análise, defina um parâmetro de runtime para a análise. Os parâmetros de runtime são úteis, uma vez que pode ser necessário filtrar as análises de forma diferente com base nos diferentes utilizadores ou nas datas em que as análises são executadas.

Um parâmetro de runtime é diferente de um filtro pré-criado, no sentido em que um filtro é configurado quando a análise é definida e só pode ser alterado quando a própria análise for revista. Por exemplo, se definir um parâmetro num Tipo de Conta para o relatório, será solicitado aos seus funcionários para selecionarem o valor do Tipo de Conta que será visualizado quando executarem a análise. Se definir um filtro pré-criado como um Tipo de Conta específico, tal como Concorrente, o filtro terá codificação rígida e não poderá ser alterado pelo utilizador em runtime.

Pode criar os seguintes tipos de parâmetros no separador Parâmetros no editor de análises:

- **Parâmetro de coluna**
Um parâmetro de coluna fornece filtragem geral de uma coluna numa análise. Um parâmetro de coluna pode apresentar todas as opções para uma coluna ou apresentar opções com restrições para uma coluna.
NOTA: Pode criar um máximo de um parâmetro de coluna para uma determinada coluna numa análise.
- **Parâmetro de moeda**
Um parâmetro de moeda permite aos utilizadores alterar o tipo de moeda nas análises que contenham uma coluna de moeda.
- **Prompt da imagem**
Um parâmetro de imagem fornece uma imagem onde os utilizadores clicam para selecionarem os critérios para uma análise. Por exemplo, numa organização de vendas, os utilizadores podem clicar nos respetivos territórios a partir de uma imagem de um mapa para verem informações de vendas ou clicar numa imagem do produto para verem informações de vendas sobre esse produto. Os utilizadores que sabem como utilizar o identificador de HTML <map> podem criar uma definição do mapa de imagem.
- **Parâmetro variável**
Um parâmetro variável permite aos utilizadores selecionar um valor a partir de um conjunto de valores que especificar no parâmetro.

Pode criar não só múltiplos parâmetros do mesmo tipo, mas também múltiplos parâmetros de diferentes tipos para uma única análise.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acrescentar Parâmetros de Coluna no Analytics \(na página 1107\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Moeda no Analytics \(na página 1108\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Imagem no Analytics \(na página 1108\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Variáveis no Analytics \(na página 1110\)](#)

Acrescentar Parâmetros de Coluna no Analytics

Um parâmetro de coluna permite que os utilizadores selecionem valores para filtrar uma coluna numa análise. Pode definir o intervalo de possíveis valores do filtro e a forma como o utilizador seleciona os valores do filtro para a análise.

Pode definir parâmetros de coluna no separador Parâmetros. Quando tiver vários parâmetros de filtro de coluna criados para uma análise, são apresentados um de cada vez ao utilizador, pela ordem em que estão listados, do início para o fim ou da esquerda para a direita caso marque a caixa de seleção Nova Coluna para os parâmetros.

Pode criar múltiplos parâmetros de coluna para uma análise, mas só pode criar um parâmetro de coluna para uma determinada coluna na análise.

Também pode utilizar um parâmetro de coluna para preencher uma variável de um dos seguintes tipos:

- **Variável de Apresentação.** Uma variável de apresentação pode ser utilizada numa fórmula ou num filtro.
- **Variável do Pedido.** Uma variável de pedido pode ser utilizada para substituir o valor de uma variável de sessão enquanto durar um pedido iniciado a partir do parâmetro. Se especificar que o parâmetro de coluna se destina para preencher uma variável de um pedido, o valor que o utilizador selecionar no parâmetro de coluna substitui o valor da variável da sessão no momento em que o utilizador prime no botão Ir para o parâmetro até serem devolvidos os resultados da análise.

Para acrescentar um parâmetro de coluna

- 1 No separador Parâmetros do editor de análises, clique no ícone Novo, selecione Parâmetro da Coluna e, em seguida, selecione a coluna que pretende.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Parâmetro:
 - a (Opcional) Para criar uma etiqueta customizada, marque a caixa de seleção Etiqueta Customizada e, no campo Etiqueta, substitua o nome da coluna existente pela sua nova etiqueta customizada.
Se não criar uma etiqueta customizada, o nome da coluna aparece como etiqueta.
 - b (Opcional) Introduza uma descrição na caixa de texto Descrição.
 - c No menu pendente Operador, escolha um operador de comparação, tal como igual a, é maior que ou começa com.
 - d No menu pendente Entrada do Utilizador, escolha um método para o utilizador selecionar um valor pelo qual filtrar. As opções incluem:
 - Campo de Texto (para introdução direta de um valor do filtro)
 - Lista de Escolhas (a aplicação apresenta um menu pendente com todos os valores possíveis e o utilizador deve escolher um valor)
 - Cursor de Deslocação (a aplicação apresenta um cursor de deslocação com os seus valores mínimos e máximos especificados e o utilizador deve ajustar o cursor de deslocação).
 - Caixas de Seleção (o utilizador pode selecionar um ou mais do que um valor)
 - Botões de Rádio (o utilizador deve selecionar apenas um valor)

- Caixa de Listagem (semelhante à Lista de Escolhas, mas as opções são apresentadas numa caixa de listagem em vez de num menu pendente)

Algumas opções para a Entrada do Utilizador requerem outras especificações na secção Opções da caixa de diálogo.

- e Na secção Opções da caixa de diálogo, especifique as opções para o parâmetro de coluna.

As opções variam consoante o que tiver selecionado no campo Entrada do Utilizador.

NOTA: Se tiver selecionado o tipo de entrada de dados do utilizador **Lista de Escolhas**, **Caixas de Seleção**, **Botões de Rádio** ou **Caixas de Listagem**, pode restringir os valores do parâmetro aos valores de outros parâmetros, selecionando a opção apropriada no campo Limitar valores em na secção Opções da caixa de diálogo.

- f Se pretender que o parâmetro de coluna preencha uma variável, proceda de um dos seguintes modos:

- No campo Definir uma variável, selecione Variável da Apresentação e, em seguida, introduza um nome para a variável.
- No campo Definir uma variável, selecione Variável do Pedido e, em seguida, introduza o nome para a variável. O nome deve coincidir exatamente com o nome da variável da sessão cujo valor pretende substituir.

- g Quando concluir, clique em OK.

O parâmetro do filtro de coluna é mostrado no painel Apresentar.

- 3 Grave a análise.

Acrescentar Parâmetros de Moeda no Analytics

Um parâmetro de moeda permite aos utilizadores alterar o tipo de moeda numa análise que contenha uma coluna de moeda. A lista de moedas que os utilizadores podem selecionar inclui todas as moedas que estejam ativas para a sua empresa.

Para acrescentar um parâmetro de moeda

- 1 No separador Parâmetros do editor de análises, clique no ícone Novo e, em seguida, selecione Parâmetro de Moeda.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Parâmetro, introduza uma etiqueta para o parâmetro e, em alternativa, introduza uma descrição do parâmetro.
- 3 Selecione a opção que pretende para a largura da lista de escolha.
- 4 Clique em OK.
- 5 Grave a análise.

Acrescentar Parâmetros de Imagem no Analytics

Um parâmetro de imagem fornece uma imagem na qual os utilizadores podem clicar para selecionar os critérios da análise. Por exemplo, numa imagem que mostre produtos, os utilizadores podem clicar num produto. Em seguida, o produto selecionado é utilizado para filtrar a análise subjacente. Para criar um critério de seleção da imagem, tem de saber utilizar o identificador <map> de HTML para criar uma definição de mapa de imagens.

Defina os parâmetros de imagem no separador Parâmetros. Quando existem vários parâmetros de imagem criados para uma análise, são executados pela ordem em que estão listados, de cima para baixo.

Para adicionar ou modificar um critério de seleção da imagem

- 1 No separador Parâmetros, clique no ícone Novo e escolha Parâmetro de Imagem.

- 2 Na caixa de diálogo Propriedades dos critérios de seleção do mapa de imagens, introduza uma legenda para o critério de seleção da imagem na caixa Legenda.

A legenda aparece quando um utilizador executa a análise. Pode incluir identificadores de marcação de HTML na legenda como, por exemplo, , <center>, e <table>.

- 3 Introduza uma descrição na caixa de texto Descrição (opcional).

- 4 Introduza a localização e o nome da imagem no campo URL da Imagem.

Se o critério de seleção da imagem for para sua utilização exclusiva, pode especificar uma localização à qual mais ninguém possa aceder, tal como c:\meucomputador\temp\map.gif. Para um parâmetro de imagem que esteja disponível para outros utilizadores, especifique o nome UNC (Universal Naming Convention), tal como \\ALLUSERS\graphics\map.gif, ou um Web site acessível a todos os utilizadores, tal como http://minhaempresa.com/imagemap.gif.

- 5 Introduza os identificadores <map> de HTML apropriados e os dados na caixa de texto HTML.

É necessária uma instrução <map> de HTML com elementos <area>. Cada elemento <area> tem de especificar os atributos shape= e coords=. O atributo alt=, se for especificado, será correspondido para o título Área. Por exemplo:

```
<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 Para extrair as informações do mapa de imagem do HTML, clique na ligação Extrair mapa de imagem do HTML.

A caixa de diálogo Propriedades dos Critérios de Seleção do Mapa de Imagens expande-se para mostrar os títulos, formas e coordenadas da área introduzidos na caixa de texto HTML.

- Pode alterar os valores no título da área, se pretender. Este texto é apresentado quando um utilizador coloca o ponteiro sobre a área da imagem.
- Para cada área, na caixa de texto Coluna, introduza o nome da coluna a transmitir quando for clicado por um utilizador e o valor a utilizar.

NOTA: A coluna tem de ter um nome de coluna totalmente qualificado, no formato *Tabela.Nome da coluna*.

- Coloque entre aspas os nomes das colunas que contenham espaços. Por exemplo:
 - Conta."País da conta"
 - "Unidades enviadas"

- 7 Quando concluir, clique em OK.

O parâmetro de imagem é mostrado no painel Apresentar.

- 8 Para visualizar o parâmetro de imagem, clique no botão Pré-visualizar.

Quando clicar numa área da imagem, o filtro subjacente criado para a área é apresentado. Pode clicar na ligação Renovar para ver os resultados. Pode alterar os critérios do filtro e, em seguida, clicar novamente na ligação Renovar para ver a alteração refletida nos resultados.

Para modificar as propriedades de um critério de seleção da imagem

- 1 Clique no ícone Propriedades para o parâmetro.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades do Parâmetro do Mapa de Imagens, efetue as suas alterações na Legenda, Descrição e URL da Imagem.

- 3 Para modificar o mapa de imagens, clique na ligação Alterar Mapa de Imagens na parte inferior da caixa de diálogo.
- 4 Quando tiver concluído, clique em OK.

Acrescentar Parâmetros de Variáveis no Analytics

Um parâmetro variável permite aos utilizadores seleccionar um valor a partir de um conjunto de valores que especificar no parâmetro. Existem dois tipos de parâmetros de variável:

- **Variável de Apresentação.** Um parâmetro de variável de apresentação pode ser utilizado numa fórmula ou num filtro.
- **Variável do Pedido.** Um parâmetro da variável de pedido pode ser utilizado para substituir o valor de uma variável de sessão enquanto durar um pedido iniciado a partir do parâmetro. Se uma variável de pedido que tenha o mesmo nome que uma variável do sistema existir numa análise, o valor da variável do sistema é substituído pelo valor que o utilizador seleccionar no parâmetro de variável de pedido. No entanto, o valor seleccionado da variável de pedido só produz efeito no momento em que o utilizador prime no botão Ir para o parâmetro até serem devolvidos os resultados da análise.

NOTA: Determinadas variáveis de sessão do sistema não podem ser substituídas.

Um parâmetro de variável não é dependente de uma coluna, mas pode utilizar uma coluna. O conjunto de valores num parâmetro de variável pode ser um dos seguintes:

- Valores customizados
- Todos os valores de uma coluna
- Valores específicos de uma coluna
- Valores num grupo gravado
- Valores devolvidos por uma instrução de SQL que especificou

Como exemplo de um parâmetro de variável que utiliza valores customizados, poderá permitir que os utilizadores vejam os valores das receitas depois de aplicar vários níveis de desconto. Para tal, pode criar um parâmetro de variável de apresentação e especificar os valores como 10%, 15% e 20%. Em seguida, crie uma nova coluna na análise e introduza a fórmula Receitas multiplicada pela variável que especificou.

Como exemplo de um parâmetro de variável que utiliza valores da coluna, poderá criar um parâmetro de variável de apresentação que utiliza os valores da coluna Fase de Vendas e, em seguida, criar um filtro na análise que utiliza a variável para filtrar na fase de vendas seleccionada. Um parâmetro de variável que utiliza os valores de uma coluna atua da mesma forma que um parâmetro de coluna. No entanto, os parâmetros de variável têm a vantagem de poder criar múltiplos parâmetros de variável utilizando os valores da mesma coluna, ao passo que assim só pode criar um parâmetro de coluna para uma determinada coluna.

Para acrescentar um parâmetro de variável

- 1 No separador Parâmetros do editor de análises, clique no ícone Novo e, em seguida, selecione Parâmetro de Variável.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Parâmetro:
 - a No campo Solicitar, efetue um dos seguintes passos:
 - Selecione Variável da Apresentação e, em seguida, introduza um nome para a variável.
 - Selecione Variável do Pedido e, em seguida, introduza um nome para a variável. O nome deve coincidir exatamente com o nome da variável da sessão cujo valor pretende substituir.
 - b Introduza uma etiqueta apropriada para o parâmetro e, em alternativa, introduza uma descrição. A etiqueta aparece ao lado do campo do parâmetro em runtime.

- c** No menu pendente Entrada do Utilizador, escolha um método para o utilizador seleccionar um valor pelo qual filtrar.
 - d** Se seleccionar o tipo de entrada de dados de utilizador Lista de Escolhas, Caixas de Seleção, Botões de Rádio ou Caixa de Listagem, especifique ou selecione os valores para a variável.
 - e** Na secção Opções da caixa de diálogo, especifique as opções para o parâmetro de variável.
As opções variam consoante o que tiver seleccionado no campo Entrada do Utilizador.
 - f** Quando terminar de definir o parâmetro, clique em OK para fechar a caixa de diálogo.
- 3** Grave a análise.

Passo 4: Gravar Análises

Quando terminar de definir os critérios, a disposição e os critérios de seleção opcionais para a análise, grave.

Para concluir a análise e guardá-la

- 1** No separador Critérios, Resultados ou Parâmetros, clique no ícone Gravar ou Gravar Como no lado direito da barra de ícones.
- 2** Selecione a pasta onde pretende gravar a análise.

Nota: Se a função de utilizador tiver o privilégio Gerir relatórios personalizados, pode criar, editar e gravar relatórios em todas as pastas.
- 3** Introduza um nome para a sua análise.

SUGESTÃO: Utilize uma convenção de nomenclatura consistente que todos os utilizadores reconheçam. Da mesma forma, evite utilizar espaços em branco adicionais ou símbolos, tais como apóstrofes, ao atribuir nomes a análises.
- 4** Introduza uma breve descrição da análise.

SUGESTÃO: Utilize a descrição para permitir que os utilizadores saibam se a análise contém dados históricos ou em tempo real.
- 5** Clique em OK.

Tornar Públicas as Análises Customizadas

Antes de disponibilizar um relatório para todos os funcionários, verifique o conteúdo e formato executando um teste e obtendo a aprovação da pessoa que pediu o relatório. O revisor deve verificar o seguinte:

- O relatório inclui todas as colunas necessárias.
- As colunas estão ordenadas corretamente.
- Os filtros limitam corretamente os dados.
- Os gráficos apresentam os dados de uma forma útil.

Pode libertar os relatórios criados de modo a que todos os funcionários da empresa possam utilizá-los. Esses relatórios são apresentados na secção Análises personalizadas partilhadas da Página principal Relatórios.

Nota: A Página principal Relatórios tem um limite de 100 relatórios personalizados.

Para tornar o relatório público

- 1** No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2** Na Página Principal, clique em Catálogo e, em seguida, localize a sua análise.
- 3** Abra a análise.
- 4** Clique em Gravar.

5 Selecione a pasta na qual pretende gravar o relatório.

6 Clique OK para gravar o relatório.

Tornar público um relatório liberta-o de modo a que os outros funcionários da empresa, que têm visibilidade para a pasta onde o guardou, possam aceder ao relatório. O relatório privado em As minhas pastas ainda está gravado caso pretenda executá-lo ou revê-lo para uma análise dinâmica posterior.

Visualizar Código SQL no Separador Avançado no Sistema de Análise

O separador Avançado no editor do sistema de análise mostra o código SQL submetido no servidor Oracle BI ao executar a análise. Visualizar o código SQL pode ajudá-lo a resolver possíveis problemas numa análise. O separador Avançado está disponível apenas se a sua função de utilizador tiver um dos seguintes privilégios:

- Gerir Relatórios Customizados
- Gerir Relatórios Pessoais

Se a função de utilizador tiver o privilégio Sistema de Análise de Várias Áreas de Atividade, pode também utilizar o separador Avançado para ativar a variável a nível da dimensão no código SQL para uma análise que combina uma ou mais áreas de atividade. A variável a nível dimensional permite que a consulta devolva o valor total de todas as medidas selecionadas nas dimensões. Para obter mais informações sobre como combinar várias áreas de atividade numa análise, consulte [Combinar Várias Áreas de Atividade numa Única Análise \(na página 1059\)](#).

Utilizar Funções no Analytics

As funções de SQL executam vários cálculos em valores de colunas. Esta secção explica a sintaxe das funções suportadas pelo Oracle CRM On Demand. Também explica a forma como deve ser expresso cada tipo de literal. Existem funções de agregação, de cadeia, matemáticas, de data/hora de calendário, de conversão e do sistema.

Pode utilizar funções em qualquer ponto em que fórmulas ou expressões de SQL sejam permitidas. Por exemplo:

- **Fórmulas de coluna.** Para mais informações, consulte [Configurar fórmulas de coluna \(na página 1054\)](#).
- **Fórmulas do filtro.** Para mais informações, consulte [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1038\)](#).
- **Caixas.** Para mais informações, consulte [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1038\)](#).

Nomes de fórmula

Quando fizer referência a uma coluna numa função, tem de utilizar o respetivo nome da fórmula interno. Todas as colunas têm dois nomes diferentes:

- O *nome de apresentação* da coluna é o nome que vê apresentado na secção Área de informações empresariais ativa no lado esquerdo da página, sob um nome de pasta específico. Estes nomes são utilizados como etiquetas predefinidas para os cabeçalhos de colunas. Os nomes mudam de acordo com a definição de língua do utilizador, para além de todas as alterações a nomes de campos efetuadas pelo administrador do Oracle CRM On Demand da empresa.
- O *nome da fórmula* é um nome fixo interno para cada coluna. Esses nomes são sempre em inglês. Os nomes de fórmulas são compostos por duas partes separadas por um ponto. A primeira parte corresponde ao nome da pasta e a segunda parte corresponde à coluna. Se existirem espaços no nome da pasta ou no nome da coluna, essa parte deverá ficar entre aspas. A parte do nome da fórmula correspondente ao nome da pasta é normalmente igual ao nome da pasta apresentado, mas nem sempre.

A tabela seguinte fornece exemplos de nomes de fórmulas que correspondem a nomes de pastas e apresentação específicos para uma coluna.

Nome de Pasta	Nome de apresentação	Nome de fórmula
Conta	N.º de telefone principal	Conta."Número de Telefone"

Nome de Pasta	Nome de apresentação	Nome de fórmula
Conta	Receitas anuais	Conta."Receitas anuais"
Data de criação	Trimestre/Ano Fiscal	"Data de criação"."Trimestre/ano fiscal"
Propriedade do Utilizador	ID de Utilizador	Funcionário."ID do Funcionário"

Localizar o nome da fórmula

Para determinar o nome da fórmula de uma coluna, comece por adicionar a coluna a um relatório. Clique em Editar fórmula [fx] e, em seguida, no separador Fórmula de coluna da caixa de diálogo resultante. O nome da fórmula dessa coluna pode ser encontrado na caixa de texto Fórmula da coluna.

SUGESTÃO: Quando o cursor se encontra na caixa de diálogo Fórmula da coluna, se clicar numa coluna na barra ação irá inserir o nome da fórmula da coluna diretamente na caixa de texto na posição do cursor (mas a coluna não será adicionada à lista de colunas para o relatório). Este atalho só funciona para a caixa de diálogo Fórmula da coluna e não para outras caixas de diálogo em que possa ser introduzido SQL.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Expressar Literais \(na página 1113\)](#)
- [Funções de Agregação \(na página 1114\)](#)
- [Funções de Cadeia \(na página 1123\)](#)
- [Funções Matemáticas \(na página 1129\)](#)
- [Funções de data/hora do calendário \(na página 1134\)](#)
- [Funções de Conversão \(na página 1140\)](#)
- [Funções do Sistema \(na página 1141\)](#)

Expressar Literais

Um literal é um valor não nulo que corresponde a um determinado tipo de dados. Os literais são normalmente valores constantes, ou seja, valores que são assumidos literalmente *tal como são*, sem alterações. Um valor literal tem de estar em conformidade com o tipo de dados que representa.

Esta secção descreve como expressar cada tipo de literal.

Literais de caracteres

Um literal de caracteres contém caracteres, tais como letras, números e símbolos. Para expressar um literal de caracteres, coloque a cadeia de caracteres entre plicas ('). O comprimento do literal é determinado pelo número de caracteres entre as plicas.

Literais de data/hora

O SQL 92 padrão define três tipos de literais de data/hora introduzidos, nos seguintes formatos:

DATE 'aaaa-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-dd hh:mm:ss'

Estes formatos são fixos. Para expressar um literal de data/hora introduzido, utilize as palavras-chave DATE, TIME ou TIMESTAMP seguidas de uma cadeia de data/hora colocada entre plicas. São necessários dois dígitos para todos os componentes que não sejam de ano mesmo que o valor seja um único dígito.

Exemplo:

CASE

WHEN Opportunity."Data de fecho" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Anterior a 2006'

END

Literais numéricos

Um literal numérico representa um valor de um tipo de dados numéricos. Para expressar um literal numérico, inclua apenas o número.

Não coloque os literais numéricos entre plicas, ao fazê-lo expressa o literal como um literal de caracteres.

Coloque um sinal de adição (+) antes do número para indicar que é um número positivo ou um sinal de subtração (-) para indicar que o número é negativo. Os números podem conter uma vírgula decimal e números decimais.

Para expressar números com vírgula flutuante como constantes literais, introduza um número seguido da letra *E* (em maiúsculas ou minúsculas) e seguido do sinal de adição (+) para indicar um expoente positivo ou sinal de subtração (-) para indicar um expoente negativo. Não podem existir espaços entre o número inteiro, a letra *E* e o sinal do expoente.

Exemplos:

52

2,98

-326

12.5E6

Funções de Agregação

As funções de agregação funcionam em vários valores para criar resultados do resumo. As funções de agregação não podem ser utilizadas para formar uma agregação encadeada em expressões de colunas que têm uma regra de agregação predefinida pelo Oracle CRM On Demand.

Avg

Calcula o valor médio (média) de uma expressão num conjunto de resultados. Tem de ter uma expressão numérica como argumento.

Sintaxe:

AVG (n_expression)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

AvgDistinct

Calcula o valor médio (média) de todos os valores distintos de uma expressão. Tem de ter uma expressão numérica como argumento.

Sintaxe:

AVG (DISTINCT expressão_n)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

BottomN

Classifica os *n* valores mais baixos do argumento da expressão de 1 a *n*, 1 corresponde ao valor numérico mais baixo. A função BOTTOMN funciona em valores devolvidos no conjunto de resultados.

Sintaxe:

BOTTOMN (*expressão_n*, *n*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa o número na parte inferior das classificações apresentadas no conjunto de resultados, 1 é a classificação mais baixa.

NOTA: Uma consulta pode conter apenas uma expressão BOTTOMN.

Contagem

Calcula o número de linhas que tem um valor não nulo para a expressão. Normalmente, a expressão é um nome de coluna, sendo devolvido o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.

Sintaxe:

COUNT (*expression*)

em que:

expression Qualquer expressão.

CountDistinct

Adiciona processamento distinto à função COUNT.

Sintaxe:

COUNT (DISTINCT *expression*)

em que:

expression Qualquer expressão.

Count (*) (CountStar)

Conta o número de linhas.

Sintaxe:

COUNT(*)

Por exemplo, se uma tabela designada como Factos contivesse 200.000.000 linhas, a consulta que se segue devolveria os seguintes resultados:

```
SELECT COUNT(*) FROM Factos
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Calcula um valor médio (média) variável das últimas n linhas de dados, inclusive da linha atual.

O valor médio da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha, o valor médio da segunda linha é calculado com a média das duas primeiras linhas de dados, o valor médio da terceira linha é calculado com a média das três primeiras linhas de dados, e assim sucessivamente. Quando a linha n é atingida, o valor médio é calculado com base nas últimas n linhas de dados.

Sintaxe:

MAVG (numExpr, integer)

em que:

numExpr Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

integer Qualquer número inteiro positivo. Representa o valor médio das últimas n linhas de dados.

Máx.

Calcula o valor máximo (valor numérico mais alto) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

MAX (expression)

em que:

expression Qualquer expressão.

Median

Calcula o valor mediano (meio) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica. Quando existe um número igual de linhas, o valor mediano é a média das duas linhas do meio. Esta função devolve sempre um duplicado.

Sintaxe:

MEDIAN (n_expression)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Mín.

Calcula o valor mínimo (valor numérico mais baixo) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

MIN (expression)

em que:

expression Qualquer expressão.

NTile

A função NTILE determina a classificação de um valor relativamente ao intervalo especificado por um utilizador. Devolve números inteiros para representarem qualquer intervalo de classificações. Ou seja, o conjunto de dados ordenados resultante é dividido num número de mosaicos onde existe aproximadamente um número igual de valores em cada mosaico.

Sintaxe:

NTILE (expressão_n, n)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Um número inteiro positivo não nulo que representa o número de mosaicos.

Se o argumento expressão_n não for NULL, a função devolve um número inteiro que representa uma classificação no intervalo reportado.

NTile com n=100 devolve o que é designado normalmente como *percentil* (com números de 1 a 100, onde 100 representa o mais alto da ordenação). Este valor é diferente dos resultados da função percentil do Oracle BI Server, que está em conformidade com o que é designado como *classificação da percentagem* no SQL 92 e devolve valores de 0 a 1.

Percentile

Calcula uma classificação da percentagem para cada valor que satisfaça o argumento da expressão numérica. A classificação da percentagem tem o intervalo de 0 (1º percentil) a 1 (100º percentil), inclusive.

A função PERCENTILE calcula o percentil com base nos valores do conjunto de resultados da consulta.

Sintaxe:

PERCENTILE (n_expression)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Rank

Calcula a classificação para cada valor que satisfaça o argumento da expressão numérica. Ao número mais elevado é atribuída a classificação de 1 e a cada classificação sucessiva é atribuído o seguinte número inteiro consecutivo (2, 3, 4,...). Se determinados valores forem iguais, é atribuída a mesma classificação (por exemplo, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

A função RANK calcula a classificação com base nos valores do conjunto de resultados da consulta.

Sintaxe:

RANK (n_expression)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

StdDev

A função STDDEV devolve o desvio padrão para um conjunto de valores. O tipo de devolução é sempre um duplicado.

Sintaxe:

STDDEV([ALL | DISTINCT] expressão_n)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

- Se ALL for especificado, o desvio padrão é calculado para todos os dados do conjunto.
- Se DISTINCT for especificado, todos os duplicados serão ignorados no cálculo.
- Se não for nada especificado (a predefinição), serão considerados todos os dados.

Existem mais duas funções que estão relacionadas com STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] expressão_n)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] expressão_n)

STDDEV e STDDEV_SAMP são sinónimos.

StdDev_Pop

Devolve o desvio padrão para um conjunto de valores utilizando a fórmula de cálculo para variância da população e desvio padrão.

Sintaxe:

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] Expressão numérica)

em que:

numExpr Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

- Se ALL for especificado, o desvio padrão é calculado para todos os dados do conjunto.
- Se DISTINCT for especificado, todos os duplicados serão ignorados no cálculo.

Soma

Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

SUM (n_expression)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

SumDistinct

Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores distintos que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

SUM(DISTINCT expressão_n)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

TopN

Classifica os *n* valores mais altos do argumento da expressão de 1 a *n*, 1 corresponde ao valor numérico mais alto.

A função TOPN funciona em valores devolvidos no conjunto de resultados.

Sintaxe:

TOPN (expressão_n, *n*)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo. Representa o número na parte superior das classificações apresentadas no conjunto de resultados, 1 é a classificação mais alta.

Uma consulta pode conter apenas uma expressão TOPN.

Running Aggregate Functions

As funções de agregação de execução são semelhantes a agregações funcionais onde utilizam um conjunto de registos como entrada mas em vez de exportarem a agregação única para todo o conjunto de registos, exportam a agregação com base nos registos encontrados até agora.

Esta secção descreve as funções de agregação de execução suportadas pelo Oracle BI Server.

MAVG

Calcula um valor médio (média) variável das últimas *n* linhas de dados no conjunto de resultados, inclusive da linha atual.

Sintaxe:

MAVG (expressão_n, *n*)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo. Representa o valor médio das últimas <i>n</i> linhas de dados.

O valor médio da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. O valor médio da segunda linha é calculado com a média das duas primeiras linhas de dados. O valor médio da terceira linha é calculado com a média das três primeiras linhas de dados, e assim sucessivamente até atingir a linha *n*, onde o valor médio é calculado com base nas últimas *n* linhas de dados.

MSUM

Esta função calcula uma soma variável para as últimas *n* linhas de dados, inclusive da linha atual.

A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha é calculada com a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha é calculada com a soma das três primeiras linhas de dados e assim sucessivamente. Quando é atingida a linha *n*, a soma é calculada com base nas últimas *n* linhas de dados.

Sintaxe:

MSUM (expressão_n, *n*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa a soma das últimas *n* linhas de dados.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função MSUM.

MONTH	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAY	300.00	500.00
JUNE	400.00	800.00
JULY	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEC	100.00	600.00

RSUM

Esta função calcula uma soma cumulativa com base nos registos encontrados até agora. A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha é calculada com a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha é calculada com a soma das três primeiras linhas de dados e assim sucessivamente.

Sintaxe:

RSUM (*n_expression*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RSUM.

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAY	300.00	800.00
JUNE	400.00	1200.00
JULY	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEC	100.00	3300.00

RCOUNT

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e conta o número de registos encontrados até agora. Redefine o respetivo valor para cada grupo na consulta. Se uma sequência de ordenação é definida em qualquer coluna, então esta função não é incrementada por valores idênticos adjacentes na coluna ordenada. Para evitar este problema, os relatórios não devem conter uma sequência de ordenação em qualquer coluna ou devem conter sequências de ordenação em todas as colunas.

Sintaxe:

RCOUNT (*Expr*)

em que:

Expr Uma expressão de qualquer tipo de dados.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RCOUNT.

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAY	300.00	2
JUNE	400.00	3
JULY	500.00	4

AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6
OCT	300.00	7

RMAX

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e mostra o valor máximo com base nos registos encontrados até agora. O tipo de dados especificado tem de ser um que possa ser ordenado.

Sintaxe:

RMAX (expression)

em que:

<i>expression</i>	Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados tem de ser um que tenha uma sequência de ordenação associada.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RMAX.

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
APRIL	100.00	200.00
MAY	300.00	300.00
JUNE	400.00	400.00
JULY	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEC	100.00	500.00

RMIN

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e mostra o valor mínimo com base nos registos encontrados até agora. O tipo de dados especificado tem de ser um que possa ser ordenado.

Sintaxe:

RMIN (expression)

em que:

expression Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados tem de ser um que tenha uma sequência de ordenação associada.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RMIN.

MONTH	PROFIT	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAY	300.00	100.00
JUNE	400.00	100.00
JULY	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEC	100.00	100.00

Funções de Cadeia

As funções de cadeia efetuam várias manipulações de caracteres e funcionam em cadeias de caracteres.

ASCII

Converte uma única cadeia de caracteres no respetivo código ASCII correspondente, entre 0 e 255.

Sintaxe:

ASCII (character_expression)

em que:

character_expression Qualquer expressão que devolve um carácter ASCII.

Se a expressão de caracteres devolver mais do que um carácter, será devolvido o código ASCII que corresponde ao primeiro carácter da expressão.

BIT_LENGTH

Devolve o comprimento, em bits, de uma cadeia especificada. Cada carácter Unicode tem 2 bytes de comprimento, o qual é igual a 16 bits.

Sintaxe:

BIT_LENGTH (character_expression)

em que:

<i>character_expression</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

CHAR

Converte um valor numérico entre 0 e 255 no valor do carácter que corresponde ao código ASCII.

Sintaxe:

CHAR (n_expression)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico entre 0 e 255.

CHAR_LENGTH

Devolve o comprimento, em número de caracteres, de uma cadeia especificada. Os espaços em branco à esquerda e à direita não são calculados no comprimento da cadeia.

Sintaxe:

CHAR_LENGTH (character_expression)

em que:

<i>character_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico entre 0 e 255.

CONCAT

Existem dois formatos desta função. O primeiro formato efetua a concatenação de duas cadeias de caracteres. O segundo formato utiliza o carácter de concatenação da cadeia de caracteres para concatenar mais do que duas cadeias de caracteres.

Sintaxe da Ficha 1:

CONCAT (character_expression1, character_expression2)

em que:

<i>character_expression</i>	Expressões que devolvem cadeias de caracteres.

Sintaxe da Ficha 2:

string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx

em que:

string_expression Expressões que devolvem cadeias de caracteres, separadas pelo operador de concatenação da cadeia de caracteres || (barras verticais duplas). A primeira cadeia é concatenada com a segunda cadeia para produzir uma cadeia intermediária, a qual é, em seguida, concatenada com a cadeia seguinte e assim sucessivamente.

Exemplo:

Conta."Nome da conta" || '-' || Conta."Localização da conta"

Os resultados têm a seguinte apresentação:

Action Rentals - Sede

INSERT

Insere uma cadeia de caracteres especificada numa localização especificada noutra cadeia de caracteres, substituindo um número especificado de caracteres na cadeia alvo.

Sintaxe:

INSERT(expressão_caracteres1, n, m, expressão_caracteres2)

em que:

<i>character_expression1</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia que recebe a inserção.
<i>character_expression2</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a inserir.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres desde o início da primeira cadeia onde é inserida uma parte da segunda cadeia.
<i>m</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres na primeira cadeia que serão substituídos pela segunda cadeia na sua totalidade.

LEFT

Devolve um número especificado de caracteres a partir do lado esquerdo da cadeia.

Sintaxe:

LEFT(expressão_caracteres, n)

em que:

<i>character_expression</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres desde o lado esquerdo da cadeia que são devolvidos.

LENGTH

Devolve o comprimento, em número de caracteres, de uma cadeia especificada. O comprimento é devolvido excluindo qualquer espaço em branco à direita.

Sintaxe:

LENGTH (character_expression)

em que:

<i>character_expression</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

LOCATE

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Se a cadeia não for localizada, a função LOCATE devolve o valor 0. Se pretende especificar uma posição inicial para começar a pesquisa, utilize a função LOCATEN.

Sintaxe:

LOCATE(expressão_caracteres1, expressão_caracteres2)

em que:

<i>character_expression1</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a expressão a pesquisar na expressão de caracteres.
<i>character_expression2</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a expressão a pesquisar.

LOCATEN

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Isto é idêntico à função LOCATE, com a exceção de que a pesquisa inicia na posição especificada por um argumento de número inteiro. Se a cadeia não for localizada, a função LOCATEN devolve o valor 0. A posição numérica a devolver é determinada pela contagem do primeiro carácter da cadeia que ocupa a posição 1, independentemente do valor do argumento de número inteiro.

Sintaxe:

LOCATEN (expressão_caracteres1, expressão_caracteres2, n)

em que:

<i>character_expression1</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a pesquisar.
<i>character_expression2</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a pesquisar.
<i>n</i>	Qualquer número positivo diferente de zero que representa a posição inicial para iniciar a procura da expressão locate.

LOWER

Converte uma cadeia de caracteres em minúsculas.

Sintaxe:

LOWER (character_expression)

em que:

<i>character_expression</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

OCTET_LENGTH

Devolve os bits, em 8 unidades base (número de bytes), de uma cadeia especificada.

Sintaxe:

OCTET_LENGTH (expressão_caracteres)

em que:

<i>character_expression</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

POSITION

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Se a cadeia não for localizada, a função devolve 0.

Sintaxe:

POSITION(expressão_caracteres1 IN expressão_caracteres2)

em que:

<i>character_expression1</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a pesquisar.
<i>character_expression2</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a pesquisar.

REPEAT

Repete uma expressão especificada n vezes, onde n é um número inteiro positivo.

Sintaxe:

REPEAT(expressão_caracteres, n)

REPLACE

Substitui os caracteres especificados de uma cadeia por outros caracteres especificados.

Sintaxe:

REPLACE(expressão_caracteres, expressão_alteração, expressão_substituição)

em que:

<i>character_expression</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta cadeia terá os respetivos caracteres substituídos.
<i>change_expression</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Especifica os caracteres da primeira cadeia que serão substituídos.
<i>replace_with_expression</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Especifica os caracteres de substituição a utilizar na substituição da primeira cadeia.

RIGHT

Devolve um número especificado de caracteres a partir do lado direito da cadeia.

Sintaxe:

RIGHT(expressão_caracteres, n)

em que:

character_expression Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres a partir do lado direito da primeira cadeia que são devolvidos.

SPACE

Insere espaços em branco.

Sintaxe:

SPACE (integer)

em que:

integer Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

SUBSTRING

Cria uma nova cadeia a partir de um número fixo de caracteres para a cadeia original.

Sintaxe:

SUBSTRING (expressão_caracteres FROM posição_inicial)

em que:

character_expression Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

starting_position Um número inteiro positivo que indica a posição inicial na primeira cadeia de caracteres.

Exemplo:

SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)

Resulta em:

CDEF

TRIM

Reparte espaços à esquerda e/ou à direita especificados a partir de uma cadeia de caracteres.

Sintaxe:

TRIM (tipo 'carácter' FROM expressão_caracteres)

em que:

<i>type</i>	LEADING	Reparte espaços à esquerda especificados a partir de uma cadeia de caracteres.
	TRAILING	Reparte espaços à direita especificados a partir de uma cadeia de caracteres.
	BOTH	Reparte caracteres especificados, espaços à esquerda e à direita, a partir de uma cadeia de caracteres.

character Qualquer carácter único. Se a parte dos caracteres relativamente à especificação e às plicas for omitida, será utilizado um espaço como predefinição.

character_expression Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

NOTA: A sintaxe `TRIM (expressão_caracteres)` também é válida. Isto corta todos os espaços à esquerda e à direita.

UPPER

Converte uma cadeia de caracteres em maiúsculas.

Sintaxe:

`UPPER (character_expression)`

em que:

character_expression Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

Funções Matemáticas

As funções math efetuam operações matemáticas.

Abs

Calcula o valor absoluto de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`ABS (n_expression)`

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Acos

Calcula o arco co-seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`ACOS (n_expression)`

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Asin

Calcula o arco seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`ASIN (n_expression)`

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Atan

Calcula o arco tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ATAN (*n_expression*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Atan2

Calcula o arco tangente de y/x , onde y é a primeira expressão numérica e x é a segunda expressão numérica.

Sintaxe:

ATAN2 (*expressão_n1*, *expressão_n2*)

em que:

n_expression (1 and 2) Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Ceiling

Arredonda uma expressão numérica que não é um número inteiro para o seguinte número inteiro mais alto. Se a expressão numérica devolver um número inteiro, a função Ceiling devolve esse número inteiro.

Sintaxe:

CEILING (*n_expression*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Cos

Calcula o co-seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COS (*n_expression*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Cot

Calcula a co-tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COT (*n_expression*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Degrees

Converte uma expressão de radianos em graus.

Sintaxe:

DEGREES (*n_expression*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Exp

Calcula o valor e para a potência especificada.

Sintaxe:

EXP (*n_expression*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Floor

Arredonda uma expressão numérica que não é um número inteiro para o seguinte número inteiro mais baixo. Se a expressão numérica devolver um número inteiro, a função FLOOR devolve esse número inteiro.

Sintaxe:

FLOOR (*n_expression*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Log

Calcula o logaritmo natural de uma expressão.

Sintaxe:

LOG (*n_expression*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Log10

Calcula o logaritmo base 10 de uma expressão.

Sintaxe:

LOG10 (*n_expression*)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Mod

Divide a primeira expressão numérica pela segunda expressão numérica e devolve a parte remanescente do quociente.

Sintaxe:

MOD (expressão_n1, expressão_n2)

em que:

n_expression (1 and 2) Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Pi

Devolve o valor constante de pi (a circunferência de um círculo dividido pelo diâmetro de um círculo).

Sintaxe:

PI()

Power

Eleva a primeira expressão numérica à potência especificada na segunda expressão numérica.

Sintaxe:

POWER(expressão_n1, expressão_n2)

em que:

n_expression (1 and 2) Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Radians

Converte uma expressão de graus em radianos.

Sintaxe:

RADIANS (n_expression)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Rand

Devolve um número pseudo-aleatório entre 0 e 1.

Sintaxe:

RAND()

RandFromSeed

Devolve um número pseudo-aleatório com base num valor de dados iniciais. Para um determinado valor de dados iniciais, é gerado o mesmo conjunto de números aleatórios.

Sintaxe:

RAND (n_expression)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Round

Arredonda uma expressão numérica para n dígitos de precisão.

Sintaxe:

ROUND (*expressão_n*, *n*)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de dígitos de precisão (ou seja, o número de casas decimais) para os quais efetua o arredondamento.

Exemplo:

ROUND (12.358,2)

Devolve:

12.36

Sign

Devolve o valor 1 se o argumento de expressão numérica devolver um número positivo, o valor -1 se o argumento de expressão numérica devolver um número negativo e 0 se o argumento de expressão numérica devolver zero.

Sintaxe:

SIGN (*n_expression*)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Sin

Calcula o seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

SIN (*n_expression*)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Sqrt

Calcula a raiz quadrada do argumento de expressão numérica. A expressão numérica tem de devolver um número não negativo.

Sintaxe:

SQRT (*n_expression*)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico não negativo.

Tan

Calcula a tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

TAN (n_expression)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Truncate

Trunca um número decimal para devolver um número especificado de casas decimais.

Sintaxe:

TRUNCATE (expressão_n, n)

em que:

n_expression Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de casas decimais devolvidas.

Exemplo:

TRUNCATE (12.358, 2)

Devolve:

12.35

Funções de data/hora do calendário

As funções de data/hora do calendário manipulam os dados nos tipos de dados para data, hora e indicação de data/hora. (O tipo de dados de indicação de data/hora é uma combinação de data e hora.)

Current_Date

Devolve a data atual. A data é determinada pelo computador. O valor não contém um componente de hora.

Sintaxe:

CURRENT_DATE

Current_Time

Devolve a hora atual. A hora é determinada pelo computador. O valor não contém um componente de data.

Nota: Esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de atividade do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

CURRENT_TIME (n)

em que:

n Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com os quais é apresentado a fração de segundo. O argumento é opcional; a função devolve a precisão predefinida quando não é especificado qualquer argumento.

Current_TimeStamp

Devolve a data ou a marca de data/hora atual. A marca de hora/data é determinada pelo computador.

Nota: Esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de atividade do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

em que:

n Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com os quais é apresentado a fração de segundo. O argumento é opcional; a função devolve a precisão predefinida quando não é especificado qualquer argumento.

Day_Of_Quarter

Devolve um número (entre 1 e 92) que corresponde ao dia do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

`DAY_OF_QUARTER (expressão_data)`

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayName

Devolve o nome do dia da semana (em inglês) da data especificada.

Sintaxe:

`DAYNAME (date_expression)`

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayOfMonth

Devolve o número que corresponde ao dia do mês da data especificada.

Sintaxe:

`DAYOFMONTH (date_expression)`

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayOfWeek

Devolve um número entre 1 e 7 que corresponde ao dia da semana de uma data especificada. O número 1 corresponde a domingo e o número 7 corresponde a sábado.

Sintaxe:

`DAYOFWEEK (date_expression)`

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayOfYear

Devolve o número (entre 1 e 366) que corresponde ao dia do ano de uma data especificada.

Sintaxe:

DAYOFYEAR (date_expression)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Hour

Devolve um número (entre 0 e 23) que corresponde às horas de uma hora especificada. Por exemplo, 0 corresponde a 00:00 e 23 corresponde a 23:00.

Sintaxe:

HOURL (time_expression)

em que:

time_expression Qualquer expressão que devolve uma hora.

Minute

Devolve um número (entre 0 e 59) que corresponde aos minutos de uma hora especificada.

Sintaxe:

MINUTE (time_expression)

em que:

time_expression Qualquer expressão que devolve uma hora.

Month

Devolve o número (entre 1 e 12) que corresponde ao mês de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTH (date_expression)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Month_Of_Quarter

Devolve o número (entre 1 e 3) que corresponde ao mês do trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTH_OF_QUARTER (expressão_data)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

MonthName

Devolve o nome do mês (em inglês) de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTHNAME (date_expression)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Now

Devolve a indicação de data/hora atual. A função NOW é equivalente à função CURRENT_TIMESTAMP.

Nota: Esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de atividade do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

NOW ()

Quarter_Of_Year

Devolve o número (entre 1 e 4) que corresponde ao trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

QUARTER_OF_YEAR (expressão_data)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Second

Devolve o número (entre 0 e 59) que corresponde aos segundos de uma hora especificada.

Sintaxe:

SECOND (time_expression)

em que:

time_expression Qualquer expressão que devolve uma hora.

TimestampAdd

A função TimestampAdd acrescenta um número de intervalos especificado a uma indicação de data/hora especificada. É devolvida uma única indicação de data/hora.

Sintaxe:

TimestampAdd (intervalo, expressão_númerointeiro, expressão_carimbodata/hora)

em que:

<i>interval</i>	The specified interval. Valid values are: 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>	Qualquer expressão que devolve um número inteiro. Este é o número de intervalos a acrescentar.
<i>timestamp_expression</i>	A indicação de data/hora utilizada como base no cálculo.

Uma expressão de número inteiro nula ou expressão de indicação de data/hora nula transmitida para esta função irá originar um valor de devolução nulo.

No cenário mais simples, esta função acrescenta apenas o número inteiro especificado (*integer_expression*) ao componente adequado da indicação de data/hora, baseada no intervalo. Acrescentar uma semana significa acrescentar sete dias e acrescentar um trimestre significa acrescentar três meses. Um número inteiro negativo origina uma subtração (voltar atrás no tempo).

Um excesso do componente especificado (tal como mais do que 60 segundos, 24 horas, doze meses e assim sucessivamente) necessita da adição de um montante adequado ao componente seguinte. Por exemplo, quando acrescentar ao componente de dia de uma indicação de data/hora, esta função considera como excesso e assume o número de dias de um determinado mês (incluindo anos bissextos quando fevereiro tem 29 dias).

Quando acrescentar ao componente de mês de uma indicação de data/hora, esta função verifica se a indicação de data/hora resultante tem um número suficiente de dias para o componente de dia. Por exemplo, se acrescentar 1 mês a 2000-05-31 não origina 2000-06-31 uma vez que Junho não tem 31 dias. Esta função reduz o componente de dia para o último dia do mês, 2000-06-30 neste exemplo.

Surge uma questão semelhante quando acrescentar ao componente de ano de uma indicação de data/hora que tem fevereiro como componente de mês e 29 como componente de dia (ou seja, o último dia de fevereiro num ano bissexto). Se a indicação de data/hora resultante não coincidir num ano bissexto, a função reduz o componente de dia para 28.

Seguem-se exemplos da função `TimestampAdd`:

O seguinte exemplo de código solicita a indicação de data/hora resultante quando são acrescentados 3 dias a 2000-02-27 14:30:00. Uma vez que fevereiro, 2000 é um ano bissexto, isto devolve a única indicação de data/hora 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

O seguinte exemplo de código solicita a indicação de data/hora resultante quando são acrescentados 7 meses a 1999-07-31 0:0:0. Isto devolve a única indicação de data/hora 2000-02-29 00:00:00. Tenha em atenção a redução do componente de dia para 29 devido ao mês de Fevereiro com menos dias.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

O seguinte exemplo de código solicita a indicação de data/hora resultante quando são acrescentados 25 minutos a 2000-07-31 23:35:00. Isto devolve a única indicação de data/hora 2000-08-01 00:00:00. Tenha em atenção a propagação do excesso através do componente de mês.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

A função TimestampDiff devolve o número total de intervalos especificados entre duas indicações de data/hora.

Sintaxe:

```
TimestampDiff (intervalo, expressão_carimbodedata/hora1, expressão_carimbodedata/hora2)
```

em que:

<i>interval</i>	The specified interval. Valid values are: 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>	A indicação de data/hora a subtrair da segunda indicação de data/hora.
<i>timestamp_expression2</i>	A segunda indicação de data/hora. O valor de timestamp_expression1 é subtraído a partir desta indicação de data/hora para determinar a diferença.

Um parâmetro de expressão de indicação de data/hora nula transmitido para esta função irá originar um valor de devolução nulo.

Esta função determina primeiro o componente de indicação de data/hora que corresponde ao parâmetro de intervalo especificado. Por exemplo, SQL_TSI_DAY corresponde ao componente de dia e SQL_TSI_MONTH corresponde ao componente de mês.

Em seguida, a função verifica os componentes de ordenação superiores das duas indicações de data/hora para calcular o número total de intervalos para cada indicação de data/hora. Por exemplo, se o intervalo especificado corresponder ao componente de mês, a função calcula o número total de meses para cada indicação de data/hora acrescentando o componente de mês e doze vezes o componente de ano.

Finalmente, a função subtrai o número total de intervalos da primeira indicação de data/hora ao número total de intervalos da segunda indicação de data/hora.

Quando calcula a diferença em dias, a função efetua o truncamento dos valores de tempo das duas expressões Marca de data/hora e, em seguida, subtrai os valores da data.

Durante o cálculo da diferença em semanas, a função calcula a diferença em dias e divide por sete antes do arredondamento.

Durante o cálculo da diferença em trimestres, a função calcula a diferença em meses e divide por três antes do arredondamento.

Durante o cálculo da diferença em anos, a função calcula a diferença em meses e divide por doze antes do arredondamento.

Função TimestampDiff e exemplo de resultados

O seguinte exemplo de código solicita uma diferença em dias entre as indicações de data/hora 1998-07-31 23:35:00 e 2000-04-01 14:24:00. Devolve o valor 610. Tenha em atenção que o ano bissexto em 2000 origina um dia adicional.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Devolve um número (entre 1 e 13) que corresponde à semana do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

WEEK_OF_QUARTER (expressão_data)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Week_Of_Year

Devolve um número (entre 1 e 53) que corresponde à semana do ano da data especificada.

Sintaxe:

WEEK_OF_YEAR (expressão_data)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Ano

Devolve o ano da data especificada.

Sintaxe:

YEAR (date_expression)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Exemplo:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Funções de Conversão

As funções de conversão convertem um valor de um formato para outro.

Cast

Altera o tipo de dados de um valor ou valor nulo para outro tipo de dados. Esta alteração é necessária antes de utilizar os valores de um tipo de dados numa função ou operação que espera outro tipo de dados.

Sintaxe:

`CAST (expressão|NULL AS tipo de dados)`

Os tipos de dados suportados para os quais pode ser alterado o valor são os seguintes:

`CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING`

Dependendo do tipo de dados de origem, alguns tipos de destino não são suportados. Por exemplo, se o tipo de dados de origem for uma cadeia BIT, o tipo de dados de destino tem de ser uma cadeia de caracteres ou outra cadeia BIT.

Exemplo:

O exemplo que se segue altera primeiro (CASTs) as Receitas anuais para um INTEGER de modo a remover as casas decimais e, em seguida, para um CHARACTER de modo a que possam ser concatenadas com um literal de caracteres (o texto 'K'):

`CAST ( CAST ( Conta."Receitas de contas"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K '`

Se utilizar a função CAST, a função CAST poderá devolver um espaço adicional no fim do valor, como por exemplo: `CAST(YEAR("Data de criação".Date) as char) || '*'` devolve "2012 *"

Pode evitar este problema especificando o comprimento do valor devolvido, por exemplo:

`CAST(YEAR("Data de criação".Date) as char(4))`

IfNull

Testa se uma expressão devolve um valor nulo e, se o fizer, atribui o valor especificado à expressão.

Sintaxe:

`IFNULL (expression, value)`

ValueOf()

Utilize a função VALUEOF num filtro ou construtor de expressões para fazer referência ao valor de uma variável da sessão. Para mais informações, consulte Variáveis da Sessão no Analytics (consultar [Variáveis de Sessão no Analytics](#) na página 1145).

As variáveis de sessão devem ser utilizadas como argumentos da função VALUEOF. Consulte as variáveis de sessão por nome.

Exemplo:

Para utilizar o valor de uma variável da sessão designada como `NQ_SESSION.CURRENT_YEAR`:

`CASE WHEN "Ano" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Futuro' WHEN ... ELSE ... END`

Tem de fazer referência a uma variável da sessão através do respetivo nome totalmente qualificado.

Funções do Sistema

As funções do sistema devolvem valores relacionados com a sessão.

User

Devolve as informações do utilizador do Oracle CRM On Demand atual.

Se o utilizador tiver sido criado no Oracle CRM On Demand, Versão 18 ou anterior, as informações do utilizador correspondem ao ID de Utilizador, que é exclusivo para cada utilizador.

Se o utilizador tiver sido criado no Oracle CRM On Demand, Versão 19 ou posterior, as informações do utilizador correspondem ao ID da linha do registo do utilizador. Para adquirir o ID de Utilizador, utilize a função VALUEOF e a variável de sessão REPLUSER da seguinte forma:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Sintaxe:

```
USER ()
```

Operators

Os operadores são utilizados para combinar os elementos da expressão de modo a efetuar determinados tipos de comparação numa expressão.

Operador	Função numa expressão
+	Sinal de adição para adicionar.
-	Sinal de subtração para subtrair
*	Sinal de multiplicação para multiplicar
/	Sinal de divisão para dividir
	Concatenação da cadeia de caracteres
(	Parêntesis inicial, para agrupar operações
)	Parêntesis final, para agrupar operações
>	Sinal de maior que, indicando valores maiores que a comparação
<	Sinal de menor que, indicando valores menores que a comparação
=	Sinal de igual, indicando o mesmo valor
<=	Sinal de menor ou igual a, indicando valores iguais ou menores que a comparação
>=	Sinal de maior ou igual a, indicando valores iguais ou maiores que a comparação
<>	Diferente de, indicando valores maiores ou menores mas não iguais
AND	AND de ligação, indicando intersecção com uma ou mais condições para formar uma condição composta
OR	OR de ligação, indicando a união com uma ou mais condições para formar uma condição composta
NOT	NOT de ligação, indicando que uma condição não é correspondida

Operador	Função numa expressão
,	Vírgula, utilizada para separar elementos numa lista

Instruções Case

As instruções Case são blocos de criação para criar expressões condicionais que podem produzir resultados diferentes para valores de colunas diferentes.

Case (Switch)

Este formato da instrução Case também é designado como formato CASE (Lookup). O valor da expressão1 é examinado, em seguida, as expressões WHEN. Se a expressão1 corresponder a qualquer expressão WHEN, o valor é atribuído na expressão THEN correspondente.

Se a expressão1 corresponder a uma expressão em mais do que uma cláusula WHEN, só é atribuída a expressão a seguir à primeira correspondência.

Se nenhuma das expressões WHEN tiver correspondência, é atribuído o valor especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, atribui o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (If).

Sintaxe:

```
CASE expression1
WHEN expressão THEN expressão
{WHEN expressão... THEN expressão...}
ELSE expression
END
```

em que:

CASE

Inicia a instrução CASE. Tem de ser seguido de uma expressão e uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e palavra-chave END.

WHEN

Especifica a condição a satisfazer.

THEN

Especifica o valor a atribuir se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

ELSE

Especifica o valor a atribuir se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se a instrução for omitida, é assumida a instrução ELSE NULL.

END

Termina a instrução CASE.

Exemplo

```
CASE Score-par
WHEN -5 THEN 'Birdie no par 6'
WHEN -4 THEN 'Deve ser Tiger'
```

```
WHEN -3 THEN 'Três abaixo do par'
WHEN -2 THEN 'Dois abaixo do par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Duplo Bogey'
ELSE 'Triplo Bogey ou pior'
END
```

No exemplo acima, as instruções WHEN têm de refletir uma qualidade exata; a seguinte condição WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'
```

é ilegal uma vez que os operadores de comparação não são permitidos.

Case (If)

Este formato da instrução Case devolve cada condição WHEN e se for satisfeita, atribui o valor na expressão THEN correspondente.

Se nenhuma das condições WHEN for satisfeita, atribui o valor predefinido especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, atribui o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (Switch).

Sintaxe:

```
CASE
```

```
WHEN condição_pedido1 THEN expressão1
{WHEN condição_pedido2 THEN expressão2}
{WHEN condição_pedido... THEN expressão...}
```

```
ELSE expression
```

```
END
```

em que:

```
CASE
```

Inicia a instrução CASE. Tem de ser seguido de uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e a palavra-chave END.

```
WHEN
```

Especifica a condição a satisfazer.

```
THEN
```

O valor a atribuir se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

```
ELSE
```

Especifica o valor se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se a instrução for omitida, é assumida a instrução ELSE NULL.

```
END
```

Termina a instrução CASE.

Exemplo

```

CASE
WHEN par-pontuação < 0 THEN 'Abaixo do par'
WHEN par-pontuação = 0 THEN 'Par'
WHEN par-pontuação = 1 THEN 'Bogie'
WHEN par-pontuação = 2 THEN 'Duplo Bogey'
ELSE 'Triplo Bogey ou pior'
END

```

Ao contrário do formato Switch da instrução CASE, as instruções WHEN no formato If permitem operadores de comparação; a seguinte condição WHEN

```

WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'

```

é legal.

Variáveis de Sessão no Analytics

As variáveis de sessão detêm valores predefinidos para um utilizador e são inicializados quando um utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand. Quando as variáveis da sessão são inicializadas, permanecem inalteradas durante a sessão. As variáveis da sessão são valores privados para um utilizador e cada instância de uma variável de sessão pode ser inicializada com um valor diferente para utilizadores diferentes. Pode consultá-las nas seguintes áreas: vista de Títulos, vistas Narrativas, Filtros de colunas, Fórmulas de coluna, Critérios de Seleção, etc.

A utilização mais comum de uma variável de sessão é fazer-lhe referência numa condição do filtro da coluna de um relatório em que pretenda limitar os resultados dinamicamente. O limite baseia-se no valor de uma variável de sessão, tal como o ano e mês fiscal atual.

Uma variável de sessão é referenciada utilizando a sintaxe NQ_SESSION.{Variable Name}. Para utilizá-la numa fórmula da coluna, é referenciada utilizando a sintaxe VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name).

Variável de sessão	Descrição
CURRENT_DT	Data e hora atuais.
COMPANY_LANG	Língua predefinida da empresa.
COMPANY_TIMEZONE	Fuso horário predefinido da empresa.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	País predefinido da empresa.
CONTEXT_ID	ID do livro personalizado selecionado atualmente ou utilizador no seletor de Livros.
CURRENT_MONTH	Mês fiscal atual da sessão para o utilizador. Os valores têm o intervalo de 1 e 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscal atual da sessão para o utilizador. Os valores têm o intervalo de 1 e 4.

CURRENT_YEAR	Ano fiscal atual da sessão para o utilizador. Um valor de quatro dígitos, por exemplo: 2011.
DISPLAYNAME	Nome do utilizador atual.
INC_SUBITEM	Valor selecionado atualmente da caixa de verificação Incluir Subitens no seletor de Livros.
LAST_QTR	Trimestre anterior.
LAST_QTR_YEAR	Ano do trimestre anterior.
LAST_YEAR	Ano anterior.
NEXT_QTR	Trimestre seguinte.
NEXT_QTR_YEAR	Ano do trimestre seguinte.
NEXT_YEAR	Ano seguinte.
PREFERRED_CURRENCY	Indica a seleção da moeda num parâmetro de moeda do Analytics.
QAGO	Data (data completa com o código da definição do calendário fiscal colocado antes) do trimestre passado
QTR_BEFORE_LAST	Há dois anos.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Ano de há dois trimestres.
REPLUSER	ID do utilizador atual.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do servidor e a marca de hora predefinida da empresa. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_ALIAS	Nome alternativo do utilizador atual.
USER_BUSINESS_UNIT	Unidade de negócio do utilizador atual
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Unidade de negócio de nível 1 na hierarquia da unidade de negócio do utilizador
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Unidade de negócio de nível 2 na hierarquia da unidade de negócio do utilizador

USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Unidade de negócio de nível 3 na hierarquia da unidade de negócio do utilizador
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Unidade de negócio de nível 4 na hierarquia da unidade de negócio do utilizador
USER_COMPANY_CURCY	Moeda predefinida da empresa.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do utilizador e a marca de hora predefinida da empresa. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_COUNTRY	País do utilizador atual
USER_DEFAULT_CURCY	Moeda predefinida do utilizador.
USER_DEPARTMENT	Departamento do utilizador atual
USER_DIVISION	Divisão do utilizador atual
USER_FISCAL_CALENDAR	Primeiro mês do ano fiscal do utilizador atual.
USER_ID	ID do sistema exclusivo do utilizador atual
USER_LANG	Língua predefinida do utilizador.
USER_LAST_REFRESH_DT	A indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos.
USER_MANAGER_ALIAS	Designação alternativa do gestor do utilizador atual
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	A indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do fim da renovação mais recente dos dados históricos.
USER_REGION	Região do utilizador atual
USER_REPORTS_TO	Gestor do utilizador atual
USER_ROLE	Função do utilizador atual
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do utilizador e a marca de hora do servidor. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. Não é atualizada durante a sessão.

USER_SUBREGION	Sub-região do utilizador atual
USER_TIMESTAMP	A marca de hora do utilizador baseada no fuso horário da definição no perfil de utilizador. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_TIMEZONE	A descrição do fuso horário conforme definida no perfil de utilizador. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é atualizada durante a sessão.
YAGO	Data (data completa com o código da definição do calendário fiscal colocado antes) do ano passado.
YEAR_MINUS_THREE	Há três anos.
YEAR_MINUS_TWO	Há dois anos.
YEAR_PLUS_TWO	Daqui a dois anos.

Acerca do desempenho do relatório

O desempenho do relatório é uma preocupação das empresas com grandes volumes de dados e utilizadores. Quanto maior e mais sofisticado o seu relatório tiver de ser, tanto mais importante será o desempenho do relatório para si. Ao compreender como o Oracle CRM On Demand compensa e processa dados de forma eficiente com colocação em cache e durante alturas diferentes ajuda-o a criar relatórios com o melhor desempenho possível.

Este tópico descreve o mecanismo de colocação em cache incorporado que permite um tempo de resposta rápida, bem como o desempenho previsto durante a atualização noturna e quando utiliza áreas de informações empresariais do Reporting em vez de áreas de informações empresariais do Analytics. Para obter mais informações sobre o desempenho do relatório, consulte [Otimizar o desempenho \(na página 1149\)](#).

Acerca da colocação em cache

Quando os relatórios e as consultas são executados utilizando áreas de informações empresariais do Analytics, os resultados da consulta são colocados em cache. A cache de consultas permite que o Oracle CRM On Demand satisfaça pedidos de consulta subsequentes de forma mais rápida sem ter de voltar à base de dados. Esta redução permite um tempo de resposta às consultas mais rápido. Além do tempo de resposta às consultas mais rápido, esta funcionalidade conserva os recursos de rede e elimina o dispendioso processamento de base de dados. As consultas não têm de ser idênticas para tirar partido desta entrada em cache de consultas. Até um subconjunto de uma consulta executada anteriormente com uma condição de filtro ou a mesma consulta com menos colunas pode utilizar a cache gerada por uma consulta anterior. A visibilidade dos dados é integralmente respeitada com a entrada em cache. Uma vez que a base de dados é atualizada durante a atualização incremental, a cache de consultas é eliminada e preenchida novamente quando um novo conjunto de consultas é executado posteriormente.

A entrada em cache de consultas só é suportada para relatórios e consultas que utilizam áreas de informações empresariais do Analytics. Os relatórios e as consultas em tempo real não são ativados com a cache de consultas. No entanto, tanto os relatórios como as consultas em tempo real e históricas utilizam uma cache do servidor Web. A cache do servidor Web não é idêntica à cache de consultas suportada pelo Oracle CRM On Demand. A cache do servidor Web para consultas em tempo real e históricas subsiste durante pelo menos 10

minutos depois de ser criada ou utilizada, mas é eliminada após 60 minutos. Algumas consultas poderão ser eliminadas antes dos 60 minutos, dependendo do número de pedidos em execução.

Relatórios (históricos) do Analytics comparados com relatórios (em tempo real) do Reporting

As consultas executadas utilizando áreas de informações empresariais (do histórico) do Analytics são comparativamente mais rápidas do que as consultas executadas utilizando áreas de informações empresariais (em tempo real) do Reporting. As áreas de informações empresariais do Analytics utilizam um data warehouse especializado concebido e otimizado exclusivamente para análise e relatórios. No entanto, as áreas de informações empresariais em tempo real utilizam a base de dados otimizada para suportar as atividades transacionais onde um pequeno volume de registos são lidos, escritos, atualizados de forma extremamente rápida. Por isso, quando as áreas de informações empresariais em tempo real são utilizadas, as consultas consomem os mesmos recursos de bases de dados que também têm de satisfazer as necessidades de atualizações de transações do Oracle CRM On Demand que afetam o desempenho das consultas do Oracle CRM On Demand e em tempo real. Devido à necessidade de suportar as comunicações da maioria dos dados atuais, as áreas de informações empresariais em tempo real não estão ativadas com a entrada em cache, o que reduz ainda mais os problemas de desempenho de consultas até para consultas idênticas.

Utilize apenas as áreas de informações empresariais em tempo real quando for fundamental para obter os dados mais atualizados ou quando as áreas de informações empresariais do histórico não satisfizerem as suas necessidades de geração de relatórios.

Desempenho do relatório durante a atualização noturna

O desempenho da consulta do relatório em tempo real é de alguma forma afetado durante o processo de atualização noturna porque os dados que são obtidos para satisfazer o pedido são também lidos pelo processo de atualização noturna para preencher o data warehouse que conduz as áreas de informações empresariais do histórico. No entanto, o desempenho das consultas do relatório do histórico não é afetado durante o processo de atualização noturna porque é tirado um instantâneo do data warehouse no início da atualização noturna e os utilizadores são direcionados para essa cópia. Após a conclusão da atualização noturna, os utilizadores são direcionados para o data warehouse atualizado automaticamente. Esta funcionalidade é transparente para os utilizadores.

Otimizar o Desempenho

Sempre que acede a um relatório ou a uma análise, os dados são obtidos da base de dados, processados pelo servidor de relatórios e apresentados na página. Quanto mais complexa for a análise, mais tempo pode demorar a consulta à base de dados para obtenção e apresentação dos dados. Este tópico contém diretrizes que o ajudam a criar relatórios que sejam apresentados o mais rápido possível.

Antes de começar. Efetue os seguintes procedimentos:

- Reveja os relatórios pré-criados disponíveis no Oracle CRM On Demand. Estes relatórios podem responder à maioria das necessidades de geração de relatórios do utilizador.
- Realize cursos de formação.
- Reúna os requisitos de geração de relatórios e obtenha a aprovação dos mesmos por parte dos intervenientes.
- Verifique as definições do browser para se certificar de que o cliente de browser está devidamente configurado para um bom desempenho.
- Compreender desempenho do relatório. Para mais informações, consulte [Acerca do desempenho do relatório \(na página 1148\)](#).

Acerca das áreas de informações empresariais

Pode utilizar dois tipos de áreas de atividade dependendo das necessidades de geração de relatórios e de negócio.

As áreas de atividade do Analytics devem ser utilizadas sempre que possível para criar relatórios. Estas áreas de atividades são criadas com base num repositório de dados criado especificamente para o efeito e otimizado para um melhor desempenho ao nível das consultas. O repositório de dados utilizado para as áreas de atividade do Analytics é atualizado diariamente e os relatórios criados através destas áreas de atividade apresentam resultados mais rapidamente do que as áreas de atividade de relatórios, inclusive no caso de consultas mais extensas e complexas.

As áreas de atividade Geração de Relatórios são criadas utilizando a mesma base de dados em que ocorrem todas as outras transações de utilizador na aplicação, pelo que consomem os mesmos recursos dos quais depende a aplicação quando os dados são obtidos para os relatórios.

Diretrizes para Utilização de uma Área de Atividade Geração de Relatórios

Se estiver a utilizar a área de atividade Geração de Relatórios, siga estas diretrizes:

- Sempre que possível, utilize os campos das pastas Morada (Completa).
- Sempre que possível, minimize a utilização dos seguintes itens:
 - Campos de lista de escolha customizados.
 - Campos de qualquer pasta Pertencente a utilizador. Em vez disso, utilize o campo Proprietário.
 - Campos da pasta Contacto principal na pasta Conta.
 - Funções CAST para campos Data ou Data/hora.
 - Campos Conta principal, Última modificação por, Criado por e Gestor.
 - Campos das pastas tipo data, tais como Data de criação e Data de fecho.

Apesar destas pastas proporcionarem um meio conveniente de agrupar o atributo de data em semana, mês, trimestre ou ano, a utilização das mesmas também torna a consulta mais complexa e pode afetar o desempenho do relatório. Se tiver problemas de desempenho com campos das pastas de data, tente utilizar os campos Data ou Data/Hora da pasta do tipo de registo primário. Por exemplo, abra a área de atividade Oportunidade e seleccione o campo Data de Fecho na pasta Oportunidade, em vez de um campo da pasta Data de Fecho.

Diretrizes sobre melhoramento do desempenho

Siga estas diretrizes para melhorar o desempenho:

Criar Relatórios de Forma Incremental

Efetue os seguintes procedimentos:

- Comece por um relatório pequeno e teste-o à medida que o vai criando. Comece apenas com alguns campos e teste-os antes de acrescentar mais colunas.
- Teste os filtros para determinar a melhor sequência de utilização.
Diferentes sequências podem aumentar ou diminuir o desempenho, mas só conseguirá determinar isto testando, errando e tentando novamente.

Minimizar a utilização de tipos de registo entre campos ou colunas

Siga estas diretrizes:

- **Colunas.** Quando selecciona colunas para mais de um tipo de registo para análise, está a acrescentar complexidade à consulta de dados. Esta complexidade pode afetar a velocidade de apresentação dos resultados. Como tal, tenha este fator em consideração quando incluir campos entre tipos de registo num relatório.
- **Seletores de colunas.** Mantenha todos os seletores de colunas no mesmo tipo de registo. Sempre que possível, não utilize um seletor de colunas que atravesse outro tipo de registo.
- **Crítérios de seleção.** Tente criar todos os campos de referência de parâmetros na mesma pasta do tipo de registo.

Utilizar Campos Indexados

Efetue os seguintes procedimentos:

- Utilize campos indexados para filtrar dados nos relatórios em tempo real.
Os campos indexados são otimizados de modo a acelerar a apresentação dos resultados do relatório.
- Planeie antecipadamente o momento de configurar os dados para certificar-se de que os dados corretos são armazenados nos campos indexados.
Este procedimento permite-lhe criar relatórios que utilizem campos os indexados, incorporando-os nos locais mais adequados. O Oracle CRM On Demand também tem um número limitado de campos customizados indexados. O número varia consoante o tipo de campo e tipo de registo.

Limitar a hierarquia organizacional a cinco níveis

Quanto mais alta for a posição de um utilizador na hierarquia organizacional, mais dados serão devolvidos e mais lenta será a execução do relatório. Por isso, deve limitar a hierarquia a um máximo de 5 níveis.

Utilizar Filtros

A utilização de filtros restringe a quantidade de dados devolvida quando acede a uma análise. A filtragem pode aumentar a velocidade de execução do relatório.

- Aplique filtros como primeiro passo na criação de um relatório. Se a empresa tiver muitos dados, não execute a primeira pré-visualização de um relatório enquanto não aplicar filtros.
- Filtre o tipo de registo orientador como uma prioridade. Por exemplo, quando utilizar uma área de atividade denominada Atividades, filtre Atividades.
- Escolha os filtros mais restritivos primeiro e, depois de fazer experiências, levante essas restrições conforme necessário.

No entanto, tenha as seguintes diretrizes em consideração quando acrescentar filtros:

- Se um filtro fizer referência a uma coluna com uma fórmula CASE subjacente, esse filtro poderá afetar negativamente o desempenho dos relatórios, dependendo da fórmula e do processamento relacionado necessário. Quando filtrar um campo com uma instrução CASE ou outra fórmula, experimente determinar em que medida essa filtragem afeta o desempenho dos relatórios.
- Antes de utilizar uma fórmula CASE, coloque as seguintes questões:
 - Esta classificação pode ser executada no Oracle CRM On Demand utilizando a funcionalidade Fluxo de Trabalho?
 - O código de classificação figura noutros relatórios? Se for o caso, considere criar uma nova coluna e criar um fluxo de trabalho para a preencher.
- Um relatório que filtre um campo Data customizado pode ser executado mais rapidamente do que um relatório semelhante que filtre um campo Data e Hora customizado porque todos os campos Data e Hora envolvem a conversão de fusos horários o que afeta o desempenho dos relatórios. Por conseguinte, sempre que possível, filtre os campos Data customizados em vez dos campos Data e Hora customizados.
- Evite utilizar uma cláusula OR em diferentes tipos de registo ou colunas (por exemplo, em que SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Alta' OR Account.Industry = 'Medicina'). Em vez disso, experimente o seguinte:
 - Retire a cláusula OR e prossiga com a classificação na tabela dinâmica.
 - Divida o relatório em vários relatórios mais pequenos e agregue o resultado através da análise combinada.

Siga as Diretrizes para Definir Parâmetros

Pode definir parâmetros para o seu relatório no editor da análise. Estes parâmetros permitem aos utilizadores que acedem ao relatório concluído efetuar seleções para limitar os dados no relatório. Quando executa um relatório que utiliza parâmetros, a experiência de um utilizador é afetada pelo tempo de processamento do parâmetro e pelo tempo de processamento do relatório.

Se acrescentar parâmetros ao relatório, execute o seguinte procedimento:

- Minimize o número de parâmetros utilizados para um relatório.
 - Evite utilizar imagens de alta resolução para parâmetros da Imagem. Recomenda-se que não utilize uma imagem num relatório que exceda os 100 pontos por polegada (ppp). Para obter um melhor desempenho, utilize imagens de 50 ppp ou inferior.
 - Quando definir parâmetros, no menu Quais os Valores que Devem ser Mostrados ao Utilizador, escolha Nenhum ou Todos os valores para obter o desempenho mais rápido. Evite utilizar a opção Filtrar valores limitados. Esta opção restringe o número de parâmetros apresentados nesse relatório. A restrição é baseada noutros filtros e parâmetros aplicados ao relatório. Se um relatório contiver grandes volumes de dados, esta opção poderá prejudicar o desempenho do mesmo.
- Ao decidir se seleciona Nenhum, Todos os valores ou Filtrar valores limitados, recomenda-se que tente obter um equilíbrio entre o nível de desempenho dos relatórios que pretende e a apresentação ideal dos valores a apresentar aos utilizadores.

Fornecer ligações de pesquisa detalhada para relatórios detalhados

Em vez de criar um relatório que apresente uma longa lista de tabelas e gráficos de dados, faça o seguinte:

- Crie um relatório inicial que mostre as informações de resumo ou tendências e permita ao utilizador pesquisar os detalhes.
- Crie relatórios para informações mais detalhadas visando os dados do primeiro relatório. Em seguida, forneça ligações de pesquisa detalhada para o relatório de resumo.

O procedimento seguinte descreve como ligar relatórios a tabelas.

Para ligar relatórios a tabelas

- 1 Clique no ícone Formato da coluna para abrir a caixa de diálogo Propriedades da coluna.
- 2 Clique no separador Formato da Coluna.
- 3 Na lista pendente Tipo de interação do valor, escolha Navegar.
- 4 No campo Navegar para outra análise, procure um relatório detalhado que pretenda pesquisar detalhadamente e, em seguida, clique em OK.

Limitar o Número de Operações Definidas

As funcionalidades avançadas permitem-lhe combinar consultas. Pode definir operações como, por exemplo, uniões, intersecções e outras ações de união nessas consultas para criar um relatório final. Quanto maior for o número de resultados de consulta combinados, mais tempo será necessário para a execução do relatório final. Para obter um processamento mais rápido, limite o número de operações definidas a um máximo de três.

Clarificar o código HTML e narrativas

Quando utilizar HTML em conjunto com SQL, faça o seguinte:

- Certifique-se de que o HTML é claro e preciso e não contém identificadores desnecessários ou informações supérfluas.
 - Certifique-se de que as narrativas são claras e precisas e não contém instruções desnecessárias.
- As narrativas precisas tornam a formatação especificada mais eficaz e reduzem os problemas de desempenho.

Retirar Colunas em Tabelas Dinâmicas

As tabelas dinâmicas permitem mostrar o relatório em várias vistas sem escrever vários relatórios mas também podem afetar o desempenho. Sempre que possível, retire as colunas dos critérios do relatório (no Passo 1 - Definir critérios) que não sejam utilizadas na própria tabela dinâmica.

Utilizar Resultados do Gráfico Dinâmico

Sempre que possível, para cada tabela dinâmica que necessite de um gráfico, utilize a opção Resultados do Gráfico Dinâmico em vez de criar uma vista de gráfico separada. A utilização de vários gráficos numa análise pode requerer maior processamento, uma vez que o Oracle CRM On Demand deve criar os gráficos individualmente, em vez de simultaneamente com a tabela dinâmica.

Assegurar que os relatórios são redimensionáveis

Os relatórios podem ser executados sem problemas através de um teste antes da importação de todos os dados de produção. Após essa importação, o volume de dados acrescido irá afetar negativamente o desempenho dos relatórios. Se estiver na fase de implementação do Oracle CRM On Demand, dedique algum tempo a fazer novos testes e a otimizar os relatórios após a importação de todos os dados de produção.

Utilizar os campos Code e UTC otimizados nos filtros

Muitas áreas de atividade de relatórios incluem campos especiais nas respetivas dimensões que são otimizadas para reduzir o tempo de consulta quando são utilizadas nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Os campos otimizados e não otimizados produzem os mesmos resultados em relatórios, mas utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo não otimizado. Utilizar estes campos nas condições do filtro reduz as junções da tabela adicionais e evita as conversões da marca de hora baseadas no fuso horário da empresa.

Nota: Estes campos otimizados suportam traduções de língua para todas as línguas suportadas, mas não suportam a mudança do nome do tipo de registo.

Para melhorar o desempenho de análises que utilizam filtros em campos da lista de escolha otimizada, utilize os valores dos Campos da Lista de Escola Otimizados (Código) no filtro em vez dos valores das pastas Campos Customizados Otimizados, que são dependentes da língua da empresa.

Painéis

Um painel pode apresentar análises gravadas, bem como imagens, texto e ligações a Web sites e documentos. Um painel consiste numa ou em mais páginas e subpáginas, que aparecem como separadores na parte superior do painel. Os painéis são por vezes referidos como painéis interativos.

Para cada utilizador, está disponível um painel pessoal intitulado O Meu Painel em Oracle CRM On Demand. Numa fase inicial, O Meu Painel não dispõe de conteúdo. Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Aceder ao V3 Analytics, poderá executar os seguintes procedimentos:

- Aceda ao seu painel pessoal e acrescente conteúdo ao mesmo, mesmo que a sua função de utilizador não lhe permita criar ou editar outros painéis. Para mais informações, consulte [Trabalhar com O Meu Painel \(na página 1161\)](#).
- Visualize quaisquer painéis customizados aos quais tem acesso. Para mais informações, consulte [Visualizar Painéis \(na página 1156\)](#).

Alguns painéis pré-criados são também fornecidos para que consiga visualizar se a sua função de utilizador inclui os seguintes privilégios:

- Aceder a Painéis do Analytics - Visualizar Painéis Pré-Criados
- Aceder a Relatórios do Analytics - Visualizar Análises Pré-Criadas
- Aceder ao Analytics V3

Se a sua função de utilizador incluir o privilegio Gerir Painéis, bem como o privilégio Aceder ao V3 Analytics, poderá utilizar o criador de painéis para criar e gravar painéis em qualquer pasta do Analytics à qual tem acesso.

NOTA: Não pode alterar os painéis pré-criados.

Para obter instruções detalhadas sobre como trabalhar com Painéis, consulte os seguintes tópicos:

- [Visualizar Painéis \(na página 1156\)](#)
- [Customizar Páginas de Painéis no Runtime \(na página 1157\)](#)
- [Criar Painéis \(na página 1158\)](#)
- [Editar Painéis \(na página 1159\)](#)
- [Trabalhar com O Meu Painel \(na página 1161\)](#)
- [Criar Parâmetros de Painel \(na página 1161\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros a Painéis \(na página 1162\)](#)
- [Controlar o Aspeto de Páginas de Painéis \(na página 1163\)](#)
- [Fazer com que o Conteúdo seja Apresentado Condicionalmente em Páginas de Painéis \(na página 1165\)](#)
- [Acrescentar Ligações de Texto e Imagem a Páginas de Painéis \(na página 1166\)](#)
- [Acrescentar Vistas de Pastas do Analytics a Páginas de Painéis \(na página 1167\)](#)
- [Controlar a Apresentação de Resultados quando os Utilizadores Definem o Nível de Detalhe em Páginas de Painéis \(na página 1168\)](#)
- [Editar as Propriedades de Parâmetros de Painéis e Análises \(na página 1168\)](#)
- [Aplicar Formatação a Painéis \(na página 1169\)](#)
- [Alterar Opções de Impressão e Exportação de Painéis \(na página 1170\)](#)
- [Alterar Propriedades de Painéis \(na página 1171\)](#)
- [Mudar o Nome de Painéis \(na página 1172\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis \(na página 1156\)](#)

- [Gerir Visibilidade dos Painéis no Analytics \(na página 1172\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painei do Cliente \(na página 1173\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painei da Perspetiva Geral \(na página 1174\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painei do Pipeline \(na página 1174\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painei da Eficácia de Vendas \(na página 1174\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painei da Eficácia de Marketing \(na página 1175\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painei do Serviço \(na página 1175\)](#)

Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis

Ao editar painéis, tenha em atenção as seguintes considerações:

- Quando criar ou editar um painel, pode acrescentar ao painel qualquer análise à qual tem acesso.
A sua função de utilizador e privilégios determinam as pastas do Analytics às quais tem acesso e se pode aceder às análises pré-criadas. Para mais informações sobre visibilidade nas pastas onde as análises são armazenadas, consulte [Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas \(na página 863\)](#).
- Seguem-se algumas sugestões sobre procedimentos recomendados para acrescentar análises do catálogo a um painel:
 - Desloque mais análises complexas para uma página que não seja a primeira página.
 - Organize análises com um enfoque semelhante na mesma página.
 - Não acrescente mais de quatro análises a cada página.
- Se não tiver acesso a uma análise num painel, quando editar o painel, um ponto de exclamação (!) é apresentado ao lado do nome da análise.
- Se uma análise tiver sido apagada do catálogo depois de ser acrescentada a um painel, quando editar o painel, um ponto de exclamação (!) é apresentado ao lado do nome da análise.

Ao visualizar painéis, tenha em atenção as seguintes considerações:

- Se não tiver acesso a uma análise incluída num painel, a análise não é apresentada quando visualizar o painel.
- Se uma análise tiver sido apagada do catálogo depois de ser acrescentada a um painel, a análise não é apresentada quando visualizar o painel.

Visualizar Painéis

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio **Aceder ao V3 Analytics**, poderá visualizar painéis através das páginas do Analytics. Nas páginas do Analytics, pode abrir um painel percorrendo o painel no catálogo, tal como descrito no seguinte procedimento. Dependendo do local onde está gravado o painel que pretende visualizar e dos privilégios que estão ativados para a sua função, também poderá visualizar o painel diretamente na lista pendente **Painéis** nas páginas do Analytics. A lista pendente **Painéis** podem conter um máximo de 300 painéis e inclui os painéis que são armazenados nas seguintes localizações:

- /Pastas Partilhadas/Pasta Partilhada por Toda a Empresa
- /Pastas Partilhadas/Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, se a sua função de utilizador incluir o privilégio **Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa**
- /Pastas Partilhadas/Análise Pré-Criada, se a sua função de utilizador incluir o privilégio **Aceder a Painéis do Analytics - Visualizar Painéis Pré-Criados** e o privilégio **Aceder aos Relatórios do Analytics - Visualizar Análises Pré-Criadas**

O seguinte procedimento descreve como visualizar um painel a partir da ligação **Catálogo** nas páginas do Analytics.

NOTA: Para obter informações sobre as restrições que se aplicam quando são visualizados os painéis, consulte [Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis \(na página 1156\)](#).

Antes de iniciar:

- Para visualizar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.
- Para visualizar painéis pré-criados, a sua função de utilizador deve incluir os seguintes privilégios:
 - Aceder a Painéis do Analytics - Visualizar Painéis Pré-Criados
 - Aceder a Relatórios do Analytics - Visualizar Análises Pré-Criadas

Para visualizar um painel

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, clique em Catálogo.
- 3 Navegue até ao painel que pretende visualizar.

NOTA: Também pode visualizar páginas e subpáginas de painéis individuais.

- 4 Clique no ícone Abrir na barra de ferramentas.

O painel é aberto para a primeira página do painel. Se não tiver sido acrescentado nenhum conteúdo, é apresentada uma mensagem de notificação da página do painel vazia.

- 5 No painel, pode executar qualquer uma das seguintes tarefas, conforme necessário:

- Navegue pelas páginas e subpáginas no painel clicando nos separadores na parte superior do painel.
- Renove uma página ou subpágina.

Execute esta tarefa para garantir que a operação de renovação ignora as informações gravadas na cache do Oracle BI Presentation Services e é emitida para processamento pelo Oracle BI Server.

Quando seleciona um painel específico ou análise, os Serviços de Apresentação verificam a respetiva cache para determinar se os resultados idênticos foram recentemente pedidos. Se for esse o caso, os Serviços de Apresentação devolvem os resultados mais recentes, evitando deste modo um processamento desnecessário por parte do BI Server e da base de dados back-end. Caso contrário, a análise é emitida para o BI Server para processamento. Não pode impor a análise para além da cache do BI Server.

- Acrescente uma página ou subpágina a um livro de briefing.
- Customize as páginas e subpáginas do painel e grave as suas customizações. Para mais informações, consulte [Customizar Páginas do Painel em Runtime \(consultar Customizar Páginas de Painéis no Runtime na página 1157\)](#).
- Edite o painel, se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Painéis.

Dependendo das opções de impressão e exportação especificadas para o painel, poderá também executar as seguintes tarefas:

- Exporte o painel, a página ou subpágina para o Excel.
- Imprima uma página ou subpágina.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações adicionais:

- [Trabalhar com O Meu Painel \(na página 1161\)](#)

Customizar Páginas de Painéis no Runtime

Consoante as opções que foram ativadas para uma análise, poderá definir o nível de detalhe dos dados na análise, aplicar filtros e parâmetros, ordenar colunas, criar grupos e itens calculados e expandir e fechar secções.

NOTA: Algumas destas ações poderão estar disponíveis no menu que é aberto quando clica com o botão direito do rato em determinadas vistas na análise. Para mais informações sobre as interações com o botão direito do rato que podem ser ativadas para uma análise, consulte [Especificar Interações com o Botão Direito do Rato para Utilizadores](#) (na página 1101).

Depois de efetuar alterações a um parâmetro do painel ou depois de utilizar as interações com o botão direito do rato para efetuar alterações para uma análise numa página do painel em runtime, pode gravar as suas alterações como uma customização com nome. Quando voltar a aceder a essa página do painel, poderá aplicar a sua customização gravada à página, para que não precise de especificar todas as suas preferências novamente. Do mesmo modo, quando gravar uma customização para uma página do painel, pode optar por assumir essa customização como a versão predefinida para a página. Nesse caso, a customização é automaticamente aplicada sempre que voltar a visualizar a página do painel.

O procedimento seguinte descreve como gravar uma customização para uma página do painel.

Para gravar uma customização para uma página do painel

- 1 Em runtime, na página do painel, clique no ícone Opções da Página.
- 2 Selecione Gravar Customização Atual.
- 3 Na caixa de diálogo Gravar Customização Atual:
 - a Introduza um nome para a customização.
 - b Em alternativa, marque a caixa de seleção para a opção para assumir esta customização como a sua predefinição para esta página.
 - c Clique em OK.

O procedimento seguinte descreve como aplicar uma customização gravada a uma página do painel.

Para aplicar uma customização gravada a uma página do painel

- 1 Na página do painel, clique no ícone Opções da Página.
- 2 Selecione Aplica Customização Gravada e, em seguida, selecione a customização que pretende aplicar.

O procedimento seguinte descreve como limpar uma customização de uma página do painel. Depois de limpar a customização, a versão original da página é apresentada.

Para limpar uma customização de uma página do painel

- 1 Na página do painel, clique no ícone Opções da Página.
- 2 Selecione Limpar a Minha Customização.

Criar Painéis

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um painel.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics e ao privilégio Gerir Painéis.

Para criar um painel

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, na secção Criar, clique em Painel.
- 3 Na caixa de diálogo Novo Painel, introduza um nome e uma descrição para o painel.

NOTA: O número máximo de caracteres que pode utilizar num nome de painel é 512.

- 4 Selecione a localização onde o painel será gravado.
Se gravar um painel na subpasta Painéis diretamente em /Pastas Partilhadas/Pasta Partilha por Toda a Empresa ou na subpasta Painéis diretamente em /Pastas Partilhadas/Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, o painel pode ser incluído na lista pendente Painéis nas páginas do Analytics, onde um máximo de 300 painéis podem estar listados. Se gravar um painel numa subpasta Painéis noutra nível (tal como /Pastas Partilhadas/Vendas/Painel) ou noutra subpasta, o painel não pode ser incluído na lista pendente Painéis. Para gravar um painel em /Pastas Partilhadas/Pasta Partilhada Migrada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.
- 5 Especifique se pretende acrescentar conteúdo ao novo painel agora ou mais tarde.
- 6 Clique em OK.
- 7 Se tiver especificado para acrescentar conteúdo:
 - a **Agora:** O novo painel, que contém uma página em branco, é apresentado no Criador de Painéis para edição.
 - b **Mais tarde:** Um painel vazio é criado (mas não apresentado) ao qual poderá acrescentar conteúdo posteriormente.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Editar Painéis \(na página 1159\)](#)

Editar Painéis

Quando editar um painel, pode acrescentar ou apagar páginas e subpáginas do painel, acrescentar conteúdo a essas páginas e editar propriedades e definições como as opções de impressão.

Pode acrescentar os seguintes tipos de conteúdo às páginas do painel:

- Conteúdo que é gravado no catálogo, numa pasta à qual tem acesso, por exemplo, análises e páginas de outros painéis.
- Objetos de painel

A tabela seguinte descreve os objetos do painel.

Período	Definição
Colunas	Utilize colunas para alinhar conteúdo num painel. É possível criar a quantidade de colunas numa página do painel que necessitar. Quando arrastar um objeto do painel ou um item do catálogo para um novo painel pela primeira vez, é criada uma coluna automaticamente. As colunas utilizadas nos painéis não se referem às colunas utilizadas nas análises.
Secções	Utilize secções para organizar o conteúdo em colunas. Qualquer conteúdo que arraste e largue a partir de uma secção de seleção na disposição da página é colocado numa secção numa coluna.
Ligação de Ação	Utilize este objeto para incorporar ligações de ação num painel. As ligações de ação são ligações que executam uma ação associada quando são clicadas.
Menu da Ligação de Ação	Utilize este objeto para incorporar grupos de ligações de ação num painel. Os utilizadores podem selecionar a ação apropriada a executar a partir de um grupo de ligações de ação.

Período	Definição
Ligação ou imagem	Utilize este objeto para acrescentar ligações a páginas externas ou a análises.
Conteúdo Incorporado	Utilize este objeto para incorporar conteúdo de um URL especificado no painel.
Texto	Utilize este objeto para incorporar texto num painel, por exemplo, para fornecer sugestões e instruções.
Pasta	Utilize este objeto para incorporar uma vista de uma pasta do Analytics num painel, para permitir que os utilizadores naveguem do painel para outra análise no catálogo.

O seguinte procedimento descreve como editar um painel.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio *Aceder ao V3 Analytics*. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio *Gerir Painéis*. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em */Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa*, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio *Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa*.

Para editar um painel

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, clique em Catálogo.
- 3 Navegue até ao painel que pretende editar.

NOTA: Também pode editar uma página do painel individual.

- 4 Clique no ícone Editar na barra de ferramentas.
- 5 No criador de painéis, execute uma ou mais das seguintes tarefas, conforme necessário:

- Acrescente uma página ou subpágina do painel:
 - Clique no ícone Acrescentar Página do Painel e selecione a opção pretendida.
- Acrescente conteúdo a uma página de painel:
 - Arraste e largue itens e objetos do painel do catálogo na disposição da página do painel.

Para obter informações sobre as considerações que se aplicam quando são editados os painéis, consulte [Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis \(na página 1156\)](#).

- Apague uma página de painel:
 - Clique no separador para a página e, em seguida, clique no ícone Apagar Página Atual.
- Utilize as opções disponíveis no ícone Ferramentas para:
 - Definir o painel e as propriedades da página do painel.
 - Especificar as definições para imprimir e exportar uma página do painel.
 - Especifique (na caixa de diálogo *Ligações de Relatório*) as ligações que aparecerão com as análises na página do painel, exceto para as análises onde as definições customizadas foram especificadas.
 - Especifique se pretende incluir ou excluir os botões *Aplicar* e *Redefinir* de um parâmetro na página do painel em runtime. Esta definição aplica-se à página do painel e substitui as definições dos botões *Aplicar* e *Redefinir* pela definição de um parâmetro e pelas propriedades do painel, a menos que os

campos Parâmetros: Botão Aplicar e Parâmetros: Botão Redefinir nas propriedades do painel estejam especificados para Utilizar Definições da Página.

- Publique a página noutra painel em qualquer localização do painel à qual tem acesso. Esta funcionalidade permite-lhe partilhar a página com outros, mesmo que a página faça parte do painel gravado em As Minhas Pastas.
- Defina propriedades avançadas da página para que possa definir os parâmetros de navegação do painel ou da página do painel.

NOTA: A opção que permite aos utilizadores criar customizações gravadas pessoais para a página é sempre selecionada mas não pode desmarcá-la.

- 6 Para editar as propriedades de um objeto, clique no ícone Propriedades do objeto.

Para mais informações, consulte [Editar as Propriedades de Parâmetros de Painéis e Análises \(na página 1168\)](#).

- 7 Para apagar um objeto da página do painel, clique no ícone Apagar para o objeto.

NOTA: Apagar um objeto de um painel só retira o objeto da página do painel atual. Se o objeto já estiver gravado no catálogo, não é apagado do catálogo.

- 8 Quando terminar as alterações, grave o painel.

SUGESTÃO: No criador do painel, pode pré-visualizar a página do painel em qualquer momento, clicando em Pré-Visualizar.

- 9 Para sair do criador de painéis e abrir o Painel, clique em Executar.

Trabalhar com O Meu Painel

Para cada utilizador, está disponível um painel pessoal intitulado O Meu Painel em Oracle CRM On Demand. Numa fase inicial, O Meu Painel não dispõe de conteúdo. Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Aceder ao V3 Analytics, pode aceder ao seu painel pessoal e acrescentar conteúdo ao mesmo, mesmo que a sua função de utilizador não lhe permita criar ou editar outros painéis. Também pode acrescentar páginas e subpáginas a O Meu Painel.

O seguinte procedimento descreve como aceder ao seu painel pessoal.

Para abrir O Meu Painel

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na lista pendente Painéis, selecione O Meu Painel.

O seguinte procedimento descreve como acrescentar conteúdo ao seu painel pessoal.

Para acrescentar conteúdo a O Meu Painel

- 1 Abra O Meu Painel.
- 2 Clique no ícone Opções da Página e selecione Editar Painel da lista pendente de opções.
- 3 No criador de painéis, acrescente o conteúdo que pretende ao painel.
Para mais informações sobre como editar painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).
- 4 Quando terminar as alterações, grave o painel.

Criar Parâmetros de Painel

Os parâmetros do painel permitem aos utilizadores finais especificar os valores de dados para filtros ou todas as análises incorporadas no painel em runtime. Dependendo da forma como um parâmetro é configurado, os filtros

podem determinar o conteúdo de todas as análises contidas num painel ou todas as análises numa página do painel específica.

Um parâmetro que seja criado ao nível do painel é denominado de parâmetro de painel porque o parâmetro é criado fora de um painel específico e é armazenado no catálogo como um objeto, que poderá depois ser acrescentado a qualquer painel ou página de painel que contenha as colunas que são especificadas no parâmetro. Um parâmetro de painel pode ser um parâmetro de coluna, parâmetro variável, parâmetro de imagem ou parâmetro de moeda. Os parâmetros de painel são reutilizáveis, porque pode criar um parâmetro e utilizá-lo muitas vezes. Quando o objeto do parâmetro for atualizado e gravado, essas atualizações são imediatamente apresentadas em todos os painéis onde o parâmetro é utilizado.

As seguintes considerações aplicam-se quando são criados os parâmetros de painel:

- O número de colunas que incluir num parâmetro pode afetar o desempenho. Em geral, deve limitar o número de colunas ao menor possível.
- Na maior parte dos casos, um parâmetro de painel podem conter colunas que não são incluídas numa análise no painel. Quaisquer colunas no parâmetro que não sejam incluídas numa análise não filtram essa análise.

No entanto, se um parâmetro de painel utilizar parâmetros de coluna que não definem variáveis de apresentação, todas as colunas no parâmetro do painel devem ser incluídas nas análises incorporadas que pretende que o parâmetro de painel filtre. Além disso, um filtro que tenha o respetivo operador definido como É solicitado deve ser especificado para cada uma das colunas relevantes da análise. As colunas no parâmetro do painel não precisam de aparecer na secção Colunas Seleccionadas.

Para criar um parâmetro de painel

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, na secção Criar, clique em Parâmetro de Painel.
- 3 A partir do menu Seleccionar Área de Atividade, selecione a área de atividade para a qual pretende criar um parâmetro.
- 4 Na Secção de Definições, clique no ícone Novo e selecione o tipo de parâmetro que pretende.
- 5 Preencha os detalhes do parâmetro e, em seguida, grave-o.

Para obter informações sobre os detalhes que define para um parâmetro, consulte os seguintes tópicos:

- [Acrescentar Parâmetros de Coluna no Analytics \(na página 1107\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Moeda no Analytics \(na página 1108\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Imagem no Analytics \(na página 1108\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Variáveis no Analytics \(na página 1110\)](#)

Acrescentar Parâmetros a Painéis

Pode acrescentar parâmetros a um painel ou às páginas individuais num painel, para permitir que os utilizadores solicitem diferentes valores sem ter de voltar a executar o painel. O valor que o utilizador seleciona num parâmetro determina o conteúdo de todas as análises no painel ou página do painel.

Também pode acrescentar parâmetros que estão ocultos para os utilizadores que executam o painel. Quando um utilizador executa um painel que inclua um parâmetro oculto, as análises no painel ou página do painel são automaticamente filtradas pelo valor predefinido que especifica no parâmetro e o utilizador não pode seleccionar um valor diferente. Pode acrescentar parâmetros ocultos ao nível do painel e ao nível da página do painel.

NOTA: O parâmetro do painel que retende acrescentar ao painel deve existir no catálogo deve ser gravado numa pasta à qual tem acesso. Para obter informações sobre como criar parâmetros do painel, consulte [Criar Parâmetros de Painel \(na página 1161\)](#). Além disso, se pretender ocultar o parâmetro dos utilizadores, deve ser definido um valor predefinido para o parâmetro.

O procedimento seguinte descreve como acrescentar um parâmetro visível a um painel.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio *Aceder ao V3 Analytics*. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio *Gerir Painéis*. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio *Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa*.

Para acrescentar um parâmetro a um painel ou a uma página do painel

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).
- 2 No criador de painéis, na secção Catálogo, localize o parâmetro do painel e, em seguida, arraste e largue o mesmo numa secção na página do painel.
- 3 Para especificar se o parâmetro se aplica a todo o painel ou a esta página apenas, clique no ícone Propriedades para o objeto do parâmetro do painel e selecione Painel ou Página.
- 4 Grave o painel.

O procedimento seguinte descreve como acrescentar um parâmetro oculto que se aplica a todas as análises num painel.

Para acrescentar um parâmetro oculto a um painel

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
- 2 No criador de painéis, clique no ícone Ferramentas e selecione as Propriedades do Painel.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades do Painel, clique no ícone para editar item Filtros e Variáveis.
- 4 Clique no ícone do símbolo verde de mais (+) e selecione o parâmetro do painel a partir do catálogo.
- 5 Clique em OK.

O procedimento seguinte descreve como acrescentar um parâmetro oculto que se aplica às análises numa única página do painel.

Para acrescentar um parâmetro oculto a uma página do painel

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
- 2 Clique no ícone Ferramentas e selecione as Propriedades do Painel.
- 3 Na secção Páginas do Painel da caixa de diálogo Propriedades do Painel, clique na página onde pretende acrescentar o parâmetro e, em seguida, clique no ícone "Selecionar um parâmetro para capturar variáveis e filtros predefinidos".
- 4 Clique no ícone do símbolo verde de mais (+) e selecione o parâmetro do painel a partir do catálogo.
- 5 Clique em OK.

Controlar o Aspeto de Páginas de Painéis

Este tópico explica como controlar o aspeto das páginas de painéis.

As colunas são utilizadas para alinhar conteúdo num painel. As secções das colunas contêm o conteúdo. Pode acrescentar ou retirar colunas e definir a largura em píxeis ou como uma percentagem da página do painel.

Quando existe mais de uma coluna numa página do painel, é possível quebrar as colunas para as organizar na página. Por exemplo, havendo duas colunas lado a lado, se quebrar a coluna mais à direita, esta será deslocada para baixo da primeira coluna e ambas as colunas terão a largura originalmente ocupada quando estavam lado a

lado. Havendo três colunas lado a lado, se quebrar a coluna do meio, as duas colunas exteriores serão deslocadas para baixo da primeira coluna e a primeira coluna terá a largura originalmente ocupada pelas duas primeiras colunas.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio *Aceder ao V3 Analytics*. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio *Gerir Painéis*. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em */Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa*, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio *Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa*.

Para definir a largura de uma coluna

- 1 Abra o painel no criador de painéis.

Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).

- 2 No criador de painéis, clique no ícone *Propriedades da coluna* e selecione *Propriedades da Coluna*.

- 3 Na caixa de diálogo *Propriedades da coluna*, expanda a ligação *Opções de formatação adicional*.

- 4 Na secção *Opções de Formatação Adicionais*:

- Se desejar que o tamanho da coluna seja determinado pela opção seleccionada na definição *Tamanho de Página* na caixa de diálogo *Propriedades do Painel*, selecione *Mais Adequado*.
- Se pretender especificar o tamanho ou o tamanho mínimo da largura da coluna, selecione *Tamanho Específico* ou *tamanho Mínimo* e, em seguida, especifique os detalhes do tamanho específico ou mínimo, da seguinte forma:
 - Para especificar a largura em píxeis, introduza o número de píxeis, por exemplo, 200.
 - Para especificar a largura como uma percentagem da página do painel, utilize o sinal de percentagem (%), por exemplo, 20%.

- 5 Clique em *OK*.

Para acrescentar quebras de coluna

- Clique no ícone *Propriedades da coluna*, selecione *Quebra* e, em seguida, selecione o tipo de quebra apropriado:

- **Sem Quebra.** Selecione esta opção para colocar a coluna junto à coluna acima desta.
- **Quebra de Coluna.** Selecione esta opção para colocar a coluna por baixo da coluna atualmente à esquerda desta (ou ao lado dela).
- **Quebra de Página com Quebra de Coluna.** Selecione esta opção para colocar a coluna noutra página numa versão imprimida e em PDF. Esta opção também coloca a coluna abaixo da coluna ao lado da qual esta está, se o utilizador não tiver seleccionado a opção *Quebra de Coluna*.

NOTA: A opção *Quebra* está disponível apenas se a página tiver várias colunas e apenas para colunas a seguir à primeira coluna.

Pode forçar a primeira coluna da página a ser sempre apresentada no topo da página mesmo se um utilizador se deslocar na página.

Para apresentar sempre a primeira coluna no topo da página

- Clique no ícone *Propriedades da primeira coluna* e selecione *Congelar*.

Acréscitar Secções a Colunas

As secções são utilizadas nas colunas para armazenarem o conteúdo de um painel. Por predefinição, as secções são alinhadas verticalmente. Pode arrastar todas as secções que pretender para uma coluna.

Se arrastar e largar conteúdo para uma coluna sem primeiro acrescentar uma secção para o conteúdo, é criada uma secção automaticamente.

Se arrastar uma secção de uma coluna para outra coluna, o conteúdo da secção também será incluído.

Para acrescentar uma secção a uma coluna

- No painel de seleção, arraste e largue um objeto Secção da área Objetos do Painel para a coluna. A coluna é realçada quando estiver numa localização adequada da coluna para largar a secção.

Dispor Conteúdo Dentro de Secções

Ao arrastar um objeto para uma secção que já contém um objeto simples, pode escolher largar o objeto horizontal ou verticalmente dentro da secção. Isto define a disposição da secção. No entanto, pode alterar a disposição da secção posteriormente, confirme descrito aqui.

Para dispor o conteúdo numa secção horizontalmente

- Clique no ícone Disposição Horizontal da secção.

Para dispor o conteúdo numa secção verticalmente

- Clique no ícone Disposição Vertical da secção.

Também pode aplicar formatação ao painel. Para mais informações, consulte [Aplicar Formatação a Painéis \(na página 1169\)](#).

Fazer com que o Conteúdo seja Apresentado Condicionalmente em Páginas de Painéis

Pode fazer com que seja apresentada uma secção inteira de um painel e o respetivo conteúdo condicionalmente, com base no valor Booleano devolvido por uma análise. Da mesma forma, pode fazer as ligações da ação serem apresentadas condicionalmente.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

Para fazer com que uma secção apareça condicionalmente numa página de painel

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).
- 2 Clique no ícone Propriedades da secção e selecione Condição.
- 3 Na caixa de diálogo Condição da Secção, crie uma nova condição ou selecione uma condição gravada do catálogo.
- 4 Clique em OK.

Para fazer com que uma ligação da ação apareça condicionalmente numa página de painel

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
- 2 Se a ligação da ação não tiver sido já acrescentada à disposição, acrescente-a.

- 3 Clique no ícone Propriedades do objeto de ligação da ação.
- 4 Na caixa de diálogo Propriedades da Ligação da Ação:
 - a Selecione o botão de rádio Condicionalmente.
 - b No campo Condição, crie uma nova condição ou selecione uma condição gravada do catálogo.
 - c Clique em OK.

SUGESTÃO: Se criar uma nova condição para uma seção ou ligação da ação, pode gravar a condição no catálogo ao clicar no ícone Mais junto ao campo Condição.

Acrescentar Ligações de Texto e Imagem a Páginas de Painéis

É possível acrescentar ligações de texto ou imagem a um painel e especificar o que acontece quando o utilizador clica nas ligações. Por exemplo, pode direcionar os utilizadores para outro Web site ou painel, abrir documentos, iniciar aplicações ou executar qualquer outra operação suportada pelo browser. Também poderá acrescentar apenas uma imagem ou texto, sem ligações.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

Para acrescentar uma ligação de texto ou de imagem a uma página de painel

- 1 Abra o painel no criador de painéis.

Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).
- 2 No criador de painéis, arraste e largue um objeto de Ligação ou Imagem a partir do painel Objeto de Painéis para uma secção na página de painéis.
- 3 Clique no ícone Propriedades relativo ao objeto.

É apresentada a caixa de diálogo Propriedades de ligação ou imagem.
- 4 Especifique as escolhas:
 - Para uma ligação de texto, introduza o texto no campo Legenda.
 - Para uma ligação da imagem, clique em Selecionar Imagem; em seguida, na caixa Selecionar Imagem, marque uma imagem ou introduza a localização e o nome da imagem no campo URL e, depois, clique em OK.

Especifique a localização sob a forma de um URL.

Se pretender uma legenda para a imagem, introduza a legenda da imagem no campo Legenda e utilize a lista pendente Posição para escolher o posicionamento da legenda em relação à imagem.
- 5 Especifique o que deve acontecer quando o utilizador clica no texto ou imagem:
 - Para especificar que deve ser apresentada uma análise ou um painel quando o utilizador clica na ligação ou imagem, selecione o botão de rádio Análise ou Painel e clique no botão Percorrer para selecionar a análise ou o painel.
 - Para especificar que outra ação está em execução, tal como abrir um Web site, documento ou programa, especifique o destino como um URL e introduza o caminho completo no campo que segue as opções Destino. Na área Alvo, escolha se o destino deve ser apresentado numa janela do browser do utilizador existente ou numa nova janela.

Uma ligação é definida como qualquer URL (Uniform Resource Locator) que o browser consiga interpretar. Os URLs podem apontar para Web sites, documentos, imagens, sites de FTP, newsgroups, etc. Consoante o browser, os exemplos seguintes são URLs válidos:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Consulte a tabela seguinte para obter mais informações sobre os tipos de conteúdo interno ou externo para o qual pode ligar:

SUGESTÃO: Quando escolher se o destino deve aparecer na janela do browser do utilizador existente ou numa nova janela, tenha em atenção as seguintes informações. Para qualquer ação, exceto enviar correio e executar um programa, pode controlar como a ligação deve ser apresentada. Escolha a janela atual quando pretender que ocorra a ação no painel de visualização do painel. O painel permanece ativo, mas no fundo. Escolha uma nova janela quando pretender que a ação ocorra numa nova janela do browser.

NOTA: Para acrescentar apenas texto ou uma imagem, sem ligações, deixe em branco o campo que se segue às opções de Destino.

6 Clique em OK.

7 Grave o painel.

A tabela seguinte apresenta opções de ligação para acrescentar uma ligação de texto ou imagem utilizando o criador de painéis.

Opção de Ligação	Comentários
Web site ou documento	Deve localizar o URL, ou endereço, para o site ou documento. É possível copiar o endereço de destino da caixa de texto de endereço ou localização do browser e, em seguida, colá-lo.
Enviar correio eletrónico a um utilizador especificado	Tem de conhecer o URL mailto, por exemplo: <code>mailto:support@oracle.com</code> Quando o utilizador selecionar esta ligação, o browser iniciará a aplicação de correio eletrónico com o campo Para: preenchido. (O browser controla o início do programa de correio eletrónico.)

Acrescentar Vistas de Pastas do Analytics a Páginas de Painéis

Pode acrescentar uma vista de uma pasta do Analytics e respetivo conteúdo a um painel. Por exemplo, pode ter uma coleção de análises que executa com frequência gravada numa pasta. Pode acrescentar uma vista dessa pasta ao painel. Então, quando visualizar o painel, pode abrir a pasta no painel, navegar para um pedido gravado e clicar no pedido para o executar.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

Para acrescentar uma visualização de uma pasta do Analytics a uma página do painel

1 Abra o painel no criador de painéis.

Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).

- 2 No criador de painéis, no painel Catálogo, localize a pasta que pretende e, em seguida, arraste e largue a pasta para uma secção na página de painéis.
- 3 Grave o painel.

Controlar a Apresentação de Resultados quando os Utilizadores Definem o Nível de Detalhe em Páginas de Painéis

Pode controlar a forma de apresentação dos resultados quando um utilizador define o nível de detalhe de uma análise num painel. Os resultados podem ser apresentados numa das seguintes formas:

- Os novos resultados podem ser apresentados diretamente no painel, substituindo a análise original. É o comportamento predefinido. A área ocupada pela análise original é redimensionada automaticamente para manter os novos resultados.
- O painel completo pode ser substituído com os novos resultados.

Este comportamento é controlado pela Opção Definir o Nível de Detalhe no criador de painéis. Esta opção é definida ao nível da secção, o que significa que se aplica a todas as análises passíveis de definição do nível de detalhe existentes na secção. Os utilizadores podem clicar no botão Retroceder do browser para regressar à análise original ou ao painel.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

Para controlar como os resultados são apresentados quando os utilizadores definem o nível de detalhe em páginas de painéis

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).
- 2 No criador de painéis, clique no ícone Propriedades da secção e efetue a seleção da opção Definir o Nível de Detalhe:
 - Para mostrar os novos resultados diretamente no painel, clique em Definir o nível de detalhe para selecionar esta opção. É apresentada uma marca de verificação junto a esta opção quando está selecionada.
 - Para substituir o painel com os novos resultados, clique em Definir o Nível de Detalhe para retirar a marca de verificação.

Editar as Propriedades de Parâmetros de Painéis e Análises

Pode editar as propriedades dos parâmetros do painel e das análises que acrescentou a um painel a partir do catálogo.

NOTA: Quando editar as propriedades dos parâmetros e análises do painel interativo conforme descrito aqui, serão também gravadas quaisquer outras alterações que sejam efetuadas à página em que está a trabalhar.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

Para editar as propriedades de um parâmetro do painel

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).
- 2 Clique no ícone Propriedades do parâmetro do painel e selecione a propriedade que pretende modificar:
 - **Âmbito.**
Selecione se pretende que o parâmetro se aplique a todas as análises no painel ou apenas às análises na página atual.
 - **Ligações de Parâmetros.**
Especifique se pretende que os utilizadores vejam a ligação Editar do parâmetro no runtime.
- 3 Clique em OK.
- 4 Grave o painel.

Para editar as propriedades de uma análise num painel

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
- 2 No criador de painéis, clique no ícone Propriedades da análise e selecione a propriedade que pretende modificar:
 - **Apresentar Resultados**
Se selecionar a opção Incorporado na secção, o pedido será executado automaticamente e os resultados serão diretamente apresentados no painel. Esta opção está selecionada por predefinição para análises.
Em alternativa, pode selecionar a apresentação do pedido como uma ligação que os utilizadores têm de clicar em para executar o pedido e pode especificar se os resultados devem ser apresentados no painel ou numa janela separada.
 - **Ligações de Relatório**
Esta opção abre a caixa de diálogo Ligações de Relatório, onde é possível selecionar as ligações que pretende que sejam apresentadas com a análise na página do painel.
 - **Mostrar Vista**
Esta opção mostra as vistas disponíveis da análise. Pode selecionar a vista que pretende ver.
 - **Mudar o nome**
Esta opção abre a caixa de diálogo Mudar o nome, onde pode introduzir um novo nome para a análise.
- 3 Clique em OK.
- 4 Grave o painel.

Aplicar Formatação a Painéis

No criador de painéis, uma caixa de diálogo de formatação fornece acesso e controlo sobre os atributos visuais dos painéis. Dependendo do objeto que está a formatar, a caixa de diálogo apresenta diferentes opções, tais como controlos de tipo de letra, célula ou contorno, cor de fundo e outras opções de formatação, tais como preenchimento da célula. A formatação afeta o aspeto visual das colunas e secções num painel, como, por exemplo, a cor de fundo e os contornos.

Quando as seleções de alinhamento horizontal e vertical são apresentadas, são semelhantes às seleções de justificação de texto nos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio **Aceder ao V3 Analytics**. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio **Gerir Painéis**. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio **Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa**.

Para aplicar formatação a um painel

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).
- 2 Na criador de painéis, clique no botão Propriedades de uma coluna ou secção e escolha a opção Propriedades da Coluna ou Formatar Secção.
- 3 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.
NOTA: Para o alinhamento horizontal, a justificação mais comum para dados de texto é a esquerda. Para dados numéricos é a direita.

O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.
- 4 Na área Contorno, efetue as seleções de posição do contorno, cor e estilo da célula.
SUGESTÃO: Pode seleccionar ou desmarcar limites customizados ao clicar nos limites superior, inferior, da esquerda e da direita perto da lista pendente Posição.
- 5 Para formatar o espaçamento de uma célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para a largura e altura do conteúdo das células, bem como o espaço acima, abaixo, à esquerda e à direita desse conteúdo.
Os valores são especificados em pixels.
- 6 Para substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de cálculo do Oracle CRM On Demand, efetue as respetivas seleções na área Opções de estilo do CSS customizadas:
 - a Clique nas definições que pretende utilizar.
 - b Forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilos.**NOTA:** As opções de formatação de estilo avançadas destinam-se a utilizadores que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.
- 7 Clique em OK.

Alterar Opções de Impressão e Exportação de Painéis

Pode especificar as definições da página e o conteúdo do cabeçalho e rodapé para a saída PDF a partir de um painel. Os painéis e vistas são impressos no formato Adobe Acrobat PDF. É necessário o Adobe Reader 6.0 ou superior para imprimir com o Adobe PDF.

Se acrescentar um cabeçalho ou rodapé, o texto é apresentado em HTML e em PDF imprimíveis e, regra geral, a formatação que aplicar ao texto do cabeçalho ou rodapé é aplicada em ambos os tipos de resultado. No entanto, as opções para substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand aplicam-se apenas a HTML.

NOTA: As seleções de impressão especificadas aplicam-se apenas à saída PDF. Se imprimir o PDF numa impressora de rede ou local, as seleções de impressão especificadas no browser são as que estarão ativas, tal como a seleção relativa ao tamanho do papel.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

Para alterar as opções de impressão e exportação de um painel

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).
- 2 Clique no ícone Ferramentas e selecione as Propriedades de Impressão e Exportação.
É apresentada a caixa de diálogo Controlo de Impressão e Exportação.
- 3 Efetue as seleções relativas às definições da página.
NOTA: As opções Disposições de Impressão Standard determinam se os utilizadores podem imprimir o painel e as opções Saída de Dados em Excel Standard determinam se os utilizadores podem exportar o painel e as páginas do painel. Estas definições aplicam-se quando os utilizadores executam o painel a partir de uma área em que esteja incorporado, tal como uma applet da Web, separador Web ou ligação Web, bem como quando os utilizadores executam o painel a partir das páginas do Analytics. Se pretender evitar que os utilizadores imprimam o painel, ou exportem o painel e as páginas do painel, desmarque as caixas de seleção apropriadas.
- 4 Para acrescentar um cabeçalho ou rodapé, proceda da seguinte forma:
 - a Clique a opção adequada e clique em Editar.
 - b Utilize as opções da caixa de diálogo para criar o cabeçalho ou rodapé.
Os cabeçalhos e rodapés podem conter até três linhas.
 - c Para aplicar formatação cosmética a um elemento de cabeçalho ou rodapé, clique no botão de formatação para abrir a caixa de diálogo Editar Formatação.
 - d Efetue as suas seleções de tipo de letra, área da célula, área de contorno e opções de formatação adicionais.
NOTA: Pode encontrar mais informações sobre algumas das opções de formatação em [Aplicar Formatação a Painéis \(na página 1169\)](#).
 - e Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Editar Formatação.
 - f Clique em OK para gravar o cabeçalho ou rodapé.
- 5 Quando terminar de alterar as opções de impressão e exportação, clique em OK.

Alterar Propriedades de Painéis

Pode definir as propriedades de todo o painel e pode apagar, reordenar e ocultar páginas. A alteração às propriedades do painel faz com que qualquer alteração efetuada à página em que esteve a trabalhar seja automaticamente gravada.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

Para ocultar as propriedades de um parâmetro

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1159\)](#).
- 2 Clique no ícone Ferramentas e selecione as Propriedades do Painel.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades do Painel, efetue as suas alterações.
Seguem-se algumas das ações que pode efetuar na caixa de diálogo Propriedades do Painel:
 - Acrescente uma descrição ao painel. As descrições são armazenadas, mas não aparecem nos painéis.

- Reordene as páginas do painel. Selecione a página que pretende deslocar e utilize as setas bidirecionais para deslocar a página para a respetiva nova localização.
- Oculte uma página de painel. Esta ação permite-lhe ocultar a página de outros utilizadores. Por exemplo, se estiver a efetuar alterações à página, poderá querer ocultar a página de outros utilizadores até concluir as suas alterações. Contudo, se algum utilizador estiver a visualizar a página, a página permanece visível a esse utilizador.

Quando terminar as alterações, deve desmarcar novamente a caixa de seleção Ocultar Página para tornar a página visível para outros utilizadores.

ATENÇÃO: Para além de ocultar ou reordenar páginas, quaisquer ações que efetuar na secção Páginas do Pannel da caixa de diálogo Propriedades do Pannel não serão anuladas se clicar em Cancelar para fechar a caixa de diálogo.

- Mude o nome de uma página de painel. Quando mudar o nome de uma página do painel, pode manter as referências dos utilizadores para nome antigo. Esta ação cria um atalho com o nome antigo, a apontar para a página do painel com nome mudado no Catálogo.
- Apague uma página de painel.

- 4 Clique em OK para gravar as alterações.

NOTA: Não pode alterar as permissões numa página do painel. O ícone Segurança na caixa de diálogo Propriedades do Pannel está desativado.

Mudar o Nome de Painéis

O seguinte procedimento descreve como mudar o nome a um painel.

Antes de começar. Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Pannel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

Para mudar o nome a um painel

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, clique em Catálogo.
- 3 Navegue para o painel a que pretende mudar o nome.
- 4 Clique com o botão direito do rato no nome do painel e selecione Mudar o Nome a partir do menu pendente.
- 5 Introduza o novo nome do painel.

Quando mudar o nome de um painel, pode manter as referências dos utilizadores para o painel antigo. Esta ação cria um atalho com o nome antigo a apontar para o painel com nome mudado no catálogo.

- 6 Clique em OK para gravar as alterações.

Gerir Visibilidade dos Painéis no Analytics

Se tiver o privilégio Gerir Funções e Acesso e o privilégio Gerir Painéis na sua função, pode controlar a disponibilidade (visibilidade) dos painéis individuais. Atribui visibilidade com base nas funções de utilizador. Por exemplo, pode selecionar um painel e permitir que as funções de utilizador de Representante do serviço e Gestor de serviços sejam apresentadas nesse painel.

Se nunca tiver atribuído visibilidade a um painel, esse painel está sem restrições e pode ser apresentado a todos os utilizadores. Os administradores e os utilizadores com o privilégio Gerir relatórios personalizados têm sempre acesso a todos os painéis, mesmo que à respetiva função de utilizador não tenha sido concedido acesso.

Nota: O privilégio, *Aceder a painéis do Analytics* - Ver painéis pré-criados, controla o acesso dos utilizadores a painéis pré-criados, mas não afeta o respetivo acesso a painéis personalizados.

Para atribuir visibilidade de um painel

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Painéis no painel Gerir.
- 3 Navegue para a pasta que contém um painel, tal como a Pasta Partilhada por Toda a Empresa.
- 4 Selecione um painel a partir da lista e clique em Editar para apresentar a página Visibilidade do Painel.
- 5 Clique em Adicionar funções.
- 6 Na página Funções Associadas, clique em Selecionar junto de cada função à qual deve ter acesso para o painel selecionado.
- 7 Quando terminar de acrescentar funções, clique em OK.
- 8 Para regressar à página Gerir Visibilidade do Painel, clique na ligação Regressar a Gerir Visibilidade do Painel.

Para remover a visibilidade de uma função de um painel

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Painéis no painel Gerir.
- 3 Navegue para a pasta que contém um painel, tal como a Pasta Partilhada por Toda a Empresa.
- 4 Selecione um painel a partir da lista e clique em Editar para apresentar a página Detalhe do Painel.
- 5 No painel Função Associada, clique em Retirar junto de cada função ou funções a serem retiradas.
- 6 Clique em OK para confirmar a remoção.
- 7 Quando terminar de editar funções, clique em OK.
- 8 Para regressar à página Gerir Visibilidade do Painel, clique na ligação Regressar a Gerir Visibilidade do Painel.

Se retirar todas as funções da lista de funções, o painel já não está restrito e pode ser apresentado para todos os utilizadores.

Painéis Pré-criados - Painel do Cliente

O painel Cliente contém informações sobre os seus clientes atribuídos e inclui análises por vendas fechadas, vendas previstas e atributos demográficos. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal
- Region
- Indústria
- Nível de relatório

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Cliente no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Cliente.

NOTA: No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

Painéis Pré-criados - Pannel da Perspetiva Geral

O painel Perspetiva Geral contém informações sobre a sua visão de vendas, a eficácia do serviço e os principais clientes e oportunidades. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal
- Region

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Perspetiva Geral no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Perspetiva Geral.

NOTA: No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

Painéis Pré-criados - Pannel do Pipeline

O painel Pipeline contém informações sobre as suas vendas previstas, as vendas fechadas, a qualidade e a distribuição do seu pipeline, os clientes e inclui análises por vendas fechadas, vendas previstas e atributos demográficos. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal
- Indústria
- Volume do negócio
- Trimestre Fiscal do Pipeline
- Ano Fiscal do Pipeline

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Pipeline no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Pipeline.

NOTA: No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

Painéis Pré-criados - Pannel da Eficácia de Vendas

O painel Eficácia de Vendas contém informações sobre os seus negócios. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal
- Region
- Indústria
- Nível de relatório

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Eficácia de Vendas no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Eficácia de Vendas.

NOTA: No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Marketing

O painel Eficácia de Marketing contém informações sobre as suas campanhas e inclui análises para campanhas concluídas, antiguidade da pista, estado de seguimento, tendências de origem das pistas e volume de oportunidades. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Eficácia de Marketing no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Eficácia de Marketing.

NOTA: No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

Painéis Pré-criados - Painel do Serviço

O painel Serviço contém informações sobre os seus níveis de serviço e a fidelidade do cliente. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal
- Estado

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Serviço no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Serviço.

NOTA: No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

Trabalhar com Livros de Briefing

Um livro de briefing é uma coleção de análises e páginas de painéis que vai criando ao longo do tempo. Por exemplo, pode criar um livro de briefing para pedidos de assistência e todos os meses pode acrescentar as análises de pedidos de assistência mais recentes a esse livro de briefing. Em seguida, pode abrir o livro de briefing e ver como os pedidos de assistência têm vindo a mudar ao longo do tempo. Em seguida, pode exportar o livro de briefing no formato PDF ou MHTML para o partilhar com outros.

As análises e as páginas de painéis que acrescenta a cada livro de briefing podem ser atualizáveis (conteúdo que é renovado com os dados mais recentes sempre que abre o livro de briefing) ou um instantâneo (conteúdo

que permanece o mesmo). Utilize o instantâneo para preservar os dados para que possam ser comparados ao longo do tempo.

A tabela seguinte mostra os efeitos dos privilégios das ações que pode executar:

Privilégio	Transferir (PDF e MHTML)	Gerir Livros de Briefing em <i>As Minhas Pastas</i>	Gerir Livros de Briefing em <i>Pastas Partilhadas</i>
Aceder ao Analytics V3	Sim		
Gerir Relatórios Pessoais	Sim	Sim	
Gerir Relatórios Customizados	Sim	Sim	Sim

Tenha em atenção que o conteúdo das análises e páginas de painéis que acrescenta a livros de briefing é afetado pela definição Imprimir Linhas do objeto. A definição Imprimir Linhas encontra-se na caixa de diálogo Imprimir e Exportar no separador Resultados para cada análise e numa página de painel no menu Ferramentas, podendo defini-la como Visível ou Todas. Se a opção Imprimir Linhas estiver definida como Visível, só podem aparecer as linhas visíveis para a pessoa que acrescentou a análise ou página de painel ao livro de briefing. Se a opção Imprimir Linhas estiver definida como Todas, todas as linhas aparecem no livro de briefing.

Pode efetuar as seguintes tarefas com livros de briefing:

- [Criar Livros de Briefing \(na página 1176\)](#)
- [Acrescentar Análises a Livros de Briefing \(na página 1177\)](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing \(na página 1178\)](#)
- [Editar Livros de Briefing \(na página 1179\)](#)
- [Apresentar e Exportar Livros de Briefing \(na página 1180\)](#)

Criar Livros de Briefing

Pode criar os livros de briefing que desejar, por exemplo, pode criar um para cada divisão de vendas na sua empresa, um para cada produto, etc.

Para criar um novo livro de briefing a partir de uma análise ou página de painel gravada

- 1 Nos separadores do Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Para acrescentar uma análise, siga estes passos:
 - a Navegue para uma análise.
 - b No nome da análise, clique com o botão direito do rato (ou abra o menu Mais, consoante o tipo de vista) e escolha Acrescentar ao Livro de Briefing.
- 3 Para acrescentar uma página de painel, siga estes passos:
 - a Navegue para uma página de painel.
 - b Clique em Executar para executar a página de painel.
 - c Abra o menu Ferramentas e escolha Acrescentar ao Livro de Briefing.
- 4 Na secção Tipo de Conteúdo, selecione um dos seguintes:
 - **Atualizável.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é atualizado com as mais recentes informações.
 - **Instantâneo.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é exatamente aquele que vê agora. Desta forma, pode gravar esta análise tal como está para que a possa comparar com a mesma

análise a executar numa hora diferente. Por exemplo, pode acrescentar um instantâneo da mesma análise todos os meses durante um ano permitindo-lhe avaliar as alterações mensalmente.

- 5 Na secção Seguir Ligações de Navegação do Livro de Briefing, selecione uma das seguintes opções: Uma ligação de navegação é uma ligação da secção de conteúdo do livro de briefing para uma secção específica no livro de briefing. Isto é o equivalente a criar hiperligações num índice para capítulos num livro. Defina as ligações de navegação num passo mais tarde.
 - **Não.** Não inclua ligações de navegação no livro de briefing.
 - **Sim.** Inclua ligações de navegação no livro de briefing. Se seleccionar Sim, também deve especificar o número de ligações a seguir (máximo de cinco).
- 6 Introduza uma descrição de texto do livro de briefing.
- 7 Clique em Navegar para apresentar a caixa de diálogo Gravar Como.
- 8 Selecione uma localização para o livro de briefing, no campo Nome introduza um nome para este livro de briefing e clique em OK para fechar a caixa de diálogo Gravar Como.
- 9 Na caixa de diálogo Gravar Conteúdo do Livro de Briefing, clique em OK.
Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem a indicar que o objeto selecionado é agora acrescentado ao livro de briefing.

Para obter mais informações sobre livros de briefing, consulte:

- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1175\)](#)
- [Acrescentar Análises a Livros de Briefing \(na página 1177\)](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing \(na página 1178\)](#)
- [Editar Livros de Briefing \(na página 1179\)](#)
- [Apresentar e Exportar Livros de Briefing \(na página 1180\)](#)

Acrescentar Análises a Livros de Briefing

Pode acrescentar múltiplas análises a um livro de briefing. Quando acrescentar uma análise a um livro de briefing, o conteúdo existente desse livro não é substituído e a nova análise é acrescentada como um objeto em separado no livro de briefing. Por exemplo, pode abrir a mesma análise todos os meses e gravar o respetivo instantâneo num livro de briefing. Desta forma, poderá controlar como os resultados da mesma análise variam ao longo do tempo.

Para acrescentar uma análise gravada a um livro de briefing existente

- 1 Nos separadores do Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para uma análise.
- 3 No nome da análise, clique com o botão direito do rato (ou abra o menu Mais, consoante o tipo de vista) e escolha Acrescentar ao Livro de Briefing.
- 4 Na secção Tipo de Conteúdo, selecione um dos seguintes:
 - **Atualizável.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é atualizado com as mais recentes informações.
 - **Instantâneo.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é exatamente aquele que vê agora. Desta forma, pode gravar esta análise tal como está para que a possa comparar com a mesma análise a executar numa hora diferente. Por exemplo, pode acrescentar um instantâneo da mesma análise todos os meses durante um ano permitindo-lhe avaliar as alterações mensalmente.
- 5 Na secção Seguir Ligações de Navegação do Livro de Briefing, selecione uma das seguintes opções: Uma ligação de navegação é uma ligação da secção de conteúdo do livro de briefing para uma secção específica no livro de briefing. Isto é o equivalente a criar hiperligações num índice para capítulos num livro. Defina as ligações de navegação num passo mais tarde.

- **Não.** Não inclua ligações de navegação no livro de briefing.
 - **Sim.** Inclua ligações de navegação no livro de briefing. Se seleccionar Sim, também deve especificar o número de ligações a seguir (máximo de cinco).
- 6 Clique em Navegar para apresentar a caixa de diálogo Gravar Como.
 - 7 Navegue para um livro de briefing existente, selecione-o e clique em OK para fechar a caixa de diálogo Gravar Como.
 - 8 Na caixa de diálogo Gravar Conteúdo do Livro de Briefing, clique em OK.
Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem a indicar que a análise é agora acrescentada ao livro de briefing.

Para obter mais informações sobre livros de briefing, consulte:

- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1175\)](#)
- [Criar Livros de Briefing \(na página 1176\)](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing \(na página 1178\)](#)
- [Editar Livros de Briefing \(na página 1179\)](#)
- [Apresentar e Exportar Livros de Briefing \(na página 1180\)](#)

Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing

Pode acrescentar múltiplas páginas de painéis a um livro de briefing. Por exemplo, pode abrir a mesma página de painel todos os meses e gravar o respetivo instantâneo num livro de briefing. Desta forma, poderá controlar como os resultados da mesma página de painel variam ao longo do tempo.

Para acrescentar uma página de painel gravada a um livro de briefing existente

- 1 Nos separadores do Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para uma página de painel.
- 3 Abra o ícone de menu no canto superior direito do separador Perspetiva Geral e escolha Acrescentar ao Livro de Briefing.
- 4 Na secção Tipo de Conteúdo, selecione um dos seguintes:
 - **Atualizável.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é atualizado com as mais recentes informações.
 - **Instantâneo.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é exatamente aquele que vê agora. Desta forma, pode gravar esta análise tal como está para que a possa comparar com a mesma análise a executar numa hora diferente. Por exemplo, pode acrescentar um instantâneo da mesma análise todos os meses durante um ano permitindo-lhe avaliar as alterações mensalmente.
- 5 Na secção Seguir Ligações de Navegação do Livro de Briefing, selecione uma das seguintes opções: Uma ligação de navegação é uma ligação da secção de conteúdo do livro de briefing para uma secção específica no livro de briefing. Isto é o equivalente a criar hiperligações num índice para capítulos num livro. Defina as ligações de navegação num passo mais tarde.
 - **Não.** Não inclua ligações de navegação no livro de briefing.
 - **Sim.** Inclua ligações de navegação no livro de briefing. Se seleccionar Sim, também deve especificar o número de ligações a seguir (máximo de cinco).
- 6 Clique em Navegar para apresentar a caixa de diálogo Gravar Como.
- 7 Navegue para um livro de briefing existente, selecione-o e clique em OK para fechar a caixa de diálogo Gravar Como.
- 8 Na caixa de diálogo Gravar Conteúdo do Livro de Briefing, clique em OK.
Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem a indicar que a página de painel é agora acrescentada ao livro de briefing.

Para acrescentar ligações de ação como ligações de navegação do livro de briefing

- 1 Navegue para uma página de painel.
- 2 No painel Objeto de Painel, clique em Ligação de Ação e arraste-a para o painel da direita.
- 3 Na ligação de ação, clique no respetivo ícone Propriedades no canto superior direito.
- 4 Na caixa de diálogo Propriedades da Ligação de Ação, introduza os valores para o Texto e Legenda da Ligação.
- 5 Clique no ícone Nova Ação e escolha Navegar para o Conteúdo de BI.
- 6 Na caixa de diálogo Selecionar Conteúdo de BI para Ação, selecione uma análise e clique em OK.
- 7 Na caixa de diálogo Nova Ação, clique em OK.
- 8 Na caixa de diálogo Propriedades da Ligação de Ação, selecione Acrescentar ao Livro de Briefing e clique em OK.
- 9 No painel, clique no ícone Gravar.
- 10 Para testar a ligação, clique no ícone Executar.
A página do painel é aberta e deverá conter a sua ligação, o ícone à esquerda da ligação deverá ser um livro de briefing. Clique na ligação para se certificar de que a mesma funciona. Quando terminar, clique em Regressar para apresentar a página de painel.
Quando acrescentar a página de painel (com a opção Seguir Ligações de Navegação do Livro de Briefing definida como Sim) ao livro de briefing, o destino de navegação (a análise) selecionado na caixa de diálogo Selecionar Ação de Conteúdo de BI para a ação também é incluído no livro de briefing, por conseguinte, quando transferir o livro de briefing, aparecerá a ligação de navegação. Clicar na ligação fá-lo navegar para a análise específica.
- 11 Para acrescentar esta página de painel a um livro de briefing, abra o menu no canto superior direito e escolha Acrescentar ao Livro de Briefing.
- 12 Siga as instruções acima para continuar a tarefa.

Para obter mais informações sobre livros de briefing, consulte:

- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1175\)](#)
- [Criar Livros de Briefing \(na página 1176\)](#)
- [Acrescentar Análises a Livros de Briefing \(na página 1177\)](#)
- [Editar Livros de Briefing \(na página 1179\)](#)
- [Apresentar e Exportar Livros de Briefing \(na página 1180\)](#)

Editar Livros de Briefing

Depois de ter criado um livro de briefing e de o ter preenchido com análises e páginas de painéis, pode editá-lo para customizar o respetivo conteúdo.

Para editar um livro de briefing

- 1 No Catálogo, localize um livro de briefing e clique na respetiva ligação Editar.
É aberta a caixa de diálogo Editar Livro de Briefing.
- 2 Para reordenar os objetos no livro de briefing, arraste e largue os objetos conforme desejado.
- 3 Para editar uma análise ou página de painel, selecione-a na lista e clique no ícone de edição no canto superior direito.
- 4 Agora edite as Propriedades da Página do objeto (Tipo de Conteúdo, Seguir Ligações de Navegação do Livro de Briefing e Descrição).
- 5 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades da Página.

- 6 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Editar Livro de Briefing.

Para obter mais informações sobre livros de briefing, consulte:

- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1175\)](#)
- [Criar Livros de Briefing \(na página 1176\)](#)
- [Acrescentar Análises a Livros de Briefing \(na página 1177\)](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing \(na página 1178\)](#)
- [Apresentar e Exportar Livros de Briefing \(na página 1180\)](#)

Apresentar e Exportar Livros de Briefing

Pode apresentar e exportar um livro de briefing como um ficheiro PDF ou um ficheiro de Arquivo Web (MHTML).

Para apresentar e exportar um livro de briefing

- 1 No Catálogo, localize um livro de briefing.
- 2 Para transferir e apresentar um PDF, clique na respetiva ligação de PDF.
O livro de briefing é transferido e aberto como um documento PDF. Este documento inclui uma página Índice.
- 3 Para transferir e apresentar o livro de briefing num browser, clique em Arquivo Web (.mht).
Com os controlos do browser, grave o livro de briefing no seu computador local.

Para obter mais informações sobre livros de briefing, consulte:

- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1175\)](#)
- [Criar Livros de Briefing \(na página 1176\)](#)
- [Acrescentar Análises a Livros de Briefing \(na página 1177\)](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing \(na página 1178\)](#)
- [Editar Livros de Briefing \(na página 1179\)](#)

16 Administrar o Oracle CRM On Demand

Utilize as páginas Administrador para configurar e personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a administração do Oracle CRM On Demand, consulte as seguintes secções:

Esta secção	Descreve estas tarefas
Administração da empresa (na página 1192)	- Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1193) - Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos (na página 1226) - Definir os controlos de palavra-passe da empresa (na página 1227) - Redefinir todas as palavras-passe (na página 1236) - Ativar idiomas (na página 1236) - Definir um calendário fiscal personalizado (na página 1239) - Gerir moedas (na página 1242) - Criar divisões (na página 1247) - Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões (na página 1248) - Associar utilizadores a divisões (na página 1248) - Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores (na página 1253) - Restringir a utilização de endereços IP (na página 1237) - Rever a utilização de recursos da empresa (consultar Rever a utilização de recursos da empresa na página 1254) - Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal (na página 1255) - Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração (na página 1256) - Rever Mensagens de Correio Eletrónico Enviadas e Pendentes da Empresa (na página 1257) - Rever Todos os Pedidos de Exportação para a sua Empresa (na página 1259) - Publicar alertas em toda a empresa (na página 1262)

Esta secção	Descreve estas tarefas
	Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa (na página 1267) Ver utilização de atribuições de serviço histórico (na página 1268) Definir alertas para atribuições de serviço (na página 1268) Ver informações de utilização de ficheiros e de registos (na página 1269) Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas (na página 1271) Considerações ao desativar moradas partilhadas (na página 1273) Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas (na página 1274) Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel. (na página 1275) Definições de função e perfil de acesso para moradas (na página 1275)
Personalização de aplicação (na página 1277)	Tarefas para configuração do tipo de registo Criar e editar campos (na página 1301) Administrar a definição da cópia ativada (consultar Administrar a Definição da Cópia Ativada na página 1316) Configurar etiquetas de integração de campos personalizados (na página 1317) Configurar ligações da Internet (na página 1317) Configurar Campos Concatenados (na página 1332) Gerir etiquetas do campo (na página 1335) Utilizar campos personalizados indexados (na página 1336) Reverter para as predefinições (na página 1338) Alterar valores da lista de escolha (na página 1339) Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha (na página 1343) Personalizar disposições de itens relacionados (na página 1343) Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados (na página 1345) Personalizar disposições da página estática (consultar Customizar disposições da página estática na página 1348) Customizar Disposições de Página para Criar Novos Registos (na página 1355) Mudar o nome de títulos de secções de campos (na página 1356) Criar Applets de Internet para Tipos de Registo (na página 1359)

Esta secção	Descreve estas tarefas
	Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados (na página 1372) Definir listas de escolha em cascata (na página 1373) Gerir disposições da pesquisa (na página 1377) Gerir o acesso e ordem das listas (na página 1384) Criar relatórios personalizados de página principal (na página 1385) Criar disposições para a página principal do registo (na página 1388) Personalizar a pista de auditoria (na página 1389) Especificar disposições da página dinâmica (na página 1398) Tarefas para configuração da aplicação Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores (na página 1409) Criar grupos de valores da lista de escolha (na página 1417) Criar applets globais da Internet (na página 1419) Enviar extensões do lado do cliente (na página 1421) Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML (na página 1424) Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global (na página 1425) Importar e Gerir Ícones do Cabeçalho Global Customizados (na página 1432) Personalizar A minha página principal para a Empresa (na página 1426) Ativar relatórios personalizados em A minha página principal (na página 1427) Mudar o nome de tipos de registo (na página 1429) Ativar imagens em páginas Detalhes (na página 1431) Alterar o ícone de um tipo de registo (na página 1435) Adicionar Tipos de Registo (na página 1432) Personalizar Etiquetas de Integração REST (consultar Customizar Etiquetas de Integração REST na página 1435) Criar novos temas (na página 1436) Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados (na página 1431) Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados (consultar Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados na página 1443)

Esta secção	Descreve estas tarefas
Gestão de utilizadores e controlos de acesso (na página 1449)	Configurar utilizadores (na página 1452) Configurar quotas de vendas de utilizadores (na página 1467) Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador (na página 1468) Alterar um ID de utilizador (na página 1468) Redefinir a palavra-passe de um utilizador (consultar Redefinir uma palavra-passe de um utilizador na página 1469) Redefinir o PIN do DMS de um utilizador (na página 1469) Alterar a divisão principal para um utilizador (na página 1470) Rever a atividade de início de sessão de um utilizador (na página 1470) Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores (na página 1471) Gerir utilizadores delegados (administrador) (na página 1473) Criação de períodos do inventário para utilizadores (na página 1475) Desativar utilizadores (na página 1475) Configurar utilizadores (Parceiros) (na página 1478) Alterar um ID de utilizador (Parceiros) (na página 1479) Redefinir a palavra-passe de um utilizador (Parceiros) (na página 1480) Desativar utilizadores (parceiros) (na página 1481) Adicionar funções (na página 1488) Processo de configuração de perfis de acesso (na página 1511) Redefinir disposições de páginas personalizadas (na página 1515) Redefinir disposições da barra de ação personalizadas (na página 1516) Redefinir disposições da página principal personalizadas (na página 1516) Configurar grupos (na página 1561) Configurar territórios (na página 1563) Processo de configuração de livros (na página 1539) Verificar a configuração de livros para a função de administrador (na página 1540) Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro na página 1544) Configurar modos de propriedade do registo (na página 1544) Criar livros e hierarquias de livros (na página 1545)

Esta secção	Descreve estas tarefas
	Associar utilizadores a livros (na página 1547) Criar perfis de acesso para livros (na página 1549) Ativar livros para a empresa (na página 1550) Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador (consultar Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador na página 1551) Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo (na página 1553) Atribuir registos a livros (na página 1554)

Esta secção	Descreve estas tarefas
Gestão do processo de negócio (na página 1579)	Criar processos (na página 1586)

Esta secção	Descreve estas tarefas
	Adicionar estados de transições a processos (na página 1587) Restringir processos (na página 1589) Configurar a configuração de campos para estados de transições (na página 1590) Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados (na página 1590) Criar regras de fluxo de trabalho (na página 1617) Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro (na página 1635) Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1641) Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração (na página 1637) Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico (na página 1646) Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores (na página 1652) Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1654) Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho na página 1656) Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 1657) Desativar ações e regras de fluxos de trabalho (na página 1658) Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho (consultar Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho na página 1659) Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho (na página 1661) Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho (na página 1662) Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho (na página 1667) Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho (consultar Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho na página 1668) Configurar regras de atribuição (na página 1676) Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 1683) Criar disposições da conversão de pistas (na página 1684) Configurar a definição da previsão (na página 1687) Atualizar a definição da previsão (na página 1693) Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1694) Personalizar a lista da indústria da empresa (na página 1700) Ativar a funcionalidade de controlo de modificação (na página 1702) Visualizar a página Lista de controlo da modificação (consultar Visualizar a página Lista de controlo da modificação na página 1717)

Esta secção	Descreve estas tarefas
Ferramentas de Gestão de Dados (na página 1724)	Preparar a importação de dados (na página 1771) Ligar registos durante a importação (na página 1765) Importar os dados (na página 1960) Rever Resultados da Importação (na página 1964) Exportar os dados (na página 1966) Rever resultados da exportação (na página 1970) Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand (na página 1977) Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand (na página 1971) Criar filas de eventos de integração (na página 1984) Gerir definições de eventos de integração (na página 1986)
Gestão de conteúdos (na página 1989)	Configurar categorias de produtos (na página 1990) Configurar produtos da empresa (na página 1990) Configurar listas de preços para PRM (na página 1993) Configurar listas de preços para Life Sciences (na página 1996) Gerir os anexos da empresa (na página 1999) Configurar scripts de avaliação (na página 2001) Configurar Pastas no Analytics (na página 861)
Plug-Ins da aplicação (na página 2008)	Configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring (na página 2008) Configurar definições de integração do Oracle Social Network (na página 2010) Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage (na página 2011)
Integração dos serviços Internet (na página 1972)	Transferir ficheiros WSDL e de esquema (na página 1973) Rever a utilização dos serviços da Internet (na página 1975)
Gestão de ciências vivas (na página 2012)	Gerir chamadas inteligentes (na página 2012) Definir preferências relacionadas com ciências vivas (na página 2016) Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida (na página 2017) Autorizar contactos a receberem amostras (consultar Autorizar contactos a receberem amostras na página 2019)

Esta secção	Descreve estas tarefas
Administração de integração de ambiente de trabalho (consultar Oracle CRM On Demand Desktop na página 2022)	Administrar pacotes de personalização (na página 2023) Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer (na página 2024)

Além disso, os administradores podem efetuar normalmente o seguinte:

- Criar relatórios personalizados para utilização pessoal ou para distribuição por toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com a Página Principal do Analytics](#) (consultar [Trabalhar com a Página Principal do Analytics](#) na página 847).
- Criar listas filtradas para distribuição em toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).

Para obter informações sobre como utilizar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2025\)](#).

Processos para administrar o Oracle CRM On Demand

As páginas Administrador no Oracle CRM On Demand permitem-lhe gerir a implementação do Oracle CRM On Demand nos utilizadores e a configuração dos requisitos de dados. Utilizando as páginas Administrador, pode personalizar o aspeto do Oracle CRM On Demand para satisfazer os requisitos comerciais específicos do utilizador. Utilize as diretrizes seguintes para gerir a implementação do Oracle CRM On Demand:

1 Rever todos os recursos disponíveis.

Antes de configurar uma nova implementação do Oracle CRM On Demand, reveja os recursos seguintes:

- Leia o *Administrator Preview Guide* do *Oracle CRM On Demand*. Este guia está disponível para todos os administradores da empresa e fornece informações sobre como ativar a funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como aceder ao *Administrator Preview Guide* do *Oracle CRM On Demand*, clique na ligação [Formação e suporte](#) no Oracle CRM On Demand.
- Reveja as ferramentas, modelos, listas de atividades, seminários na Internet e guias adicionais clicando na ligação [Formação e suporte](#) no Oracle CRM On Demand.
- Inscreva-se no curso *Noções básicas de administração* oferecido pela Oracle University.

2 Avalie os processos empresariais e as funções que os utilizadores desempenham na organização.

Reveja o *Administrator Rollout Guide* do *Oracle CRM On Demand* disponível em My Oracle Support. Transfira e utilize o Modelo de configuração de campos personalizados para planejar a implementação devidamente desde o início. O Modelo de configuração de campos personalizados está disponível na página [Ferramentas e modelos no Centro de formação e suporte](#) em My Oracle Support.

- Defina a visibilidade de dados e como os dados serão garantidos considerando os fatores e funcionalidade seguintes:
 - **Perfis de acesso.** Para obter mais informações, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#).
 - **Equipas.** Para mais informações, consulte [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#).
 - **Livros.** Para obter mais informações, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#).
 - **Visibilidade do Gestor.** Para obter mais informações, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).
- Defina o modelo de dados e campos relevantes. Avalie que relatórios requerem análise de tendências, análise de tendências em tempo real e os tipos de registo que estes suportam.
- Defina os processos seguintes associados à validação e interação com dados:

- Configurar processos de vendas. Para obter mais informações, consulte [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores \(na página 1694\)](#).
- Definir disposições da conversão de pistas e correspondências de campos. Para obter mais informações, consulte [Administração da conversão de pistas \(na página 1681\)](#).
- Definir validação de campo. Para obter mais informações, consulte [Acerca da gestão de campos \(na página 1281\)](#).
- Definir processos de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte [Gestão do processo empresarial \(consultar Gestão do processo de negócio na página 1579\)](#).
- Integração do Oracle CRM On Demand com serviços da Internet. Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Internet \(na página 1972\)](#).
- Define Ambientes de teste do cliente (CTEs) e quaisquer ambientes adicionais para formação e testes.

3 Configure a empresa.

Cada empresa é única. No Oracle CRM On Demand, pode personalizar muitas definições da empresa para que correspondam à configuração empresarial.

- Configure o ano fiscal, idiomas, moedas, taxas de câmbio, etc. da empresa.
- Solicite os direitos de acesso apropriados e CTE. Para obter mais informações sobre a configuração da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).

4 Configure os perfis de utilizador.

Os utilizadores numa empresa têm funções e responsabilidades específicas. Alguns utilizadores têm acesso a determinados dados, enquanto outros, não. Antes de adicionar estes utilizadores, configure a visibilidade e a função de cada tipo de utilizador.

- Configure as funções para os utilizadores do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).
- Configure os perfis de acesso da empresa. Para obter mais informações, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#).
- Configure o modelo de visibilidade, por exemplo, livros, equipas, etc. Para obter mais informações, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#) e [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#).

5 Configure o modelo de dados, por exemplo, adicione ou mude o nome de campos, tipos de registo, etc.

Os requisitos de dados são também exclusivos numa empresa. No Oracle CRM On Demand pode acrescentar novos campos aos tipos de registo existentes, mudar os nomes dos campos para corresponderem às condições ou acrescentar novos tipos de registo customizados. Antes de começar a adicionar dados, execute o seguinte procedimento:

- Adicione os novos campos e tipos de registo necessários para a definição do modelo de dados do utilizador. Para obter mais informações, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#) e [Adicionar tipos de registo \(na página 1432\)](#).
- Mude o nome dos campos e tipos de registo que correspondem às condições específicas. Para mais informações, consulte [Gerir etiquetas do campo \(na página 1335\)](#) e [Mudar o nome de tipos de registo \(na página 1429\)](#).
- Preencha as listas de escolha. Pode utilizar a funcionalidade de importação para importar rapidamente grandes números de valores da lista de escolha. Para obter mais informações, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).
- Configure disposições. Apenas apresentação dos campos necessários para cada função e para utilizar disposições dinâmicas. Para obter mais informações, consulte [Personalizar disposições da página estática \(consultar Customizar disposições da página estática na página 1348\)](#) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1398\)](#).
- Configure os processos tais como fluxos de trabalho, processos de vendas, etc. Para obter mais informações, consulte [Gestão do processo empresarial \(consultar Gestão do processo de negócio na página 1579\)](#) e [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores \(na página 1694\)](#).

- Configure listas de funções. As 10 primeiras listas aparecem na página principal. Recomenda-se que as listas não devolvam grandes quantidades de dados. Vinte e cinco a 100 registos é o número de registos exequíveis recomendados para tarefas diárias. Recomenda-se também que execute o seguinte:
 - Utilize campos indexados, sempre que possível.
 - Na lista, inclua campos que os utilizadores pretendam atualizar frequentemente.

Para obter mais informações sobre como configurar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

6 Forneça informações sobre métricas empresariais gerando relatórios.

Utilize a funcionalidade do Analytics no Oracle CRM On Demand para gerar relatórios customizados relevantes para as necessidades de negócio e, em seguida, torne-os acessíveis aos utilizadores. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte [Analytics \(na página 847\)](#).

7 Importe os dados e utilizadores.

Utilize a funcionalidade de importação para importar dados anteriores para o Oracle CRM On Demand. Pode importar todos os utilizadores ou adicioná-los manualmente através da página Gestão de utilizadores. Quando os utilizadores tiverem sido adicionados, recebem uma mensagem de correio eletrónico com a palavra-passe temporária para aceder ao Oracle CRM On Demand e podem começar a trabalhar imediatamente. Para obter mais informações sobre a importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1724\)](#).

Utilizar modelos de administrador durante a configuração

Pode utilizar modelos de configuração do administrador para ajudá-lo a organizar as informações da empresa e a implementar o Oracle CRM On Demand de forma eficiente.

Depois de introduzir as informações nos modelos, pode utilizar os modelos como referência durante a configuração e personalização da aplicação.

Para aceder aos modelos de configuração do administrador

- 1 Clique na ligação do modelo pretendido.
As ligações para os modelos disponíveis são mostradas na secção seguinte.
- 2 Grave o modelo no computador.
- 3 Abra o ficheiro gravado.

Acerca do Controlo da Utilização no Oracle CRM On Demand

A funcionalidade controlo da utilização permite que as empresas monitorizem e analisem a utilização da respetiva aplicação do Oracle CRM On Demand, incluindo a utilização por parte do utilizador, utilização da aplicação e detalhes de instalação e configuração. Um número de relatórios pré-criados sobre o controlo da utilização foi fornecido para comunicar sobre a utilização do Oracle CRM On Demand. Para além dos relatórios pré-criados, a área de atividade Análise do Controlo da Utilização está disponível na área Análises do Histórico no Analytics para as empresas que pretendem analisar a respetiva utilização do Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, pode pretender criar relatórios para fornecer informações sobre o que se segue:

- Utilizadores que não iniciaram sessão durante os últimos 30 dias
- Tipos de registo para os quais não foi criado, atualizado ou eliminado qualquer registo nos últimos 30 dias
- O número de regras de fluxo de trabalho, campos customizados e separadores customizados criados no Oracle CRM On Demand

SUGESTÃO: Para obter informações sobre a revisão da utilização dos serviços Internet, consulte [Rever a utilização dos serviços Internet \(consultar Rever a utilização dos serviços da Internet na página 1975\)](#).

Para aceder aos relatórios de controlo da utilização e para criar novos relatórios na área de atividade Análise do Controlo da Utilização, tem de possuir o privilégio Controlo da Utilização na função de utilizador. O privilégio Controlo da utilização está ativo por predefinição para a função do administrador da empresa.

Acerca do privilégio Controlo da utilização

Os administradores da empresa podem ativar o privilégio Controlo da utilização para outras funções de utilizador, conforme necessário. No entanto, antes de ativar o privilégio Controlo da utilização para uma função de utilizador, tenha em consideração as implicações de ativação do privilégio:

- Os utilizadores com o privilégio Controlo da Utilização na respetiva função de utilizador podem aceder à área de atividade Análise do Controlo da Utilização no Analytics, bem como aos relatórios pré-criados de controlo da utilização.
- O acesso aos dados de controlo da utilização não está protegido por quaisquer outras definições de acesso, tais como definições de acesso para os tipos de registo nos perfis de acesso e funções de utilizador. Portanto, os utilizadores com o privilégio Controlo da utilização na respetiva função podem aceder a todos os dados de controlo da utilização na área de atividade Análise do controlo da utilização.

Uma vez que alguns dados de utilização da empresa poderão ser considerados confidenciais, terá de assegurar que apenas será concedido aos utilizadores adequados o privilégio Controlo da utilização.

- A criação de relatórios de controlo da utilização pode resultar na utilização intensiva dos recursos do sistema.

Se pretender disponibilizar alguns relatórios de controlo da utilização para determinados utilizadores, mas não pretender que os utilizadores tenham acesso total à área de atividade Análise do controlo da utilização e aos relatórios pré-criados, considere a criação de relatórios personalizados com os dados relevantes. Em seguida, pode armazenar os relatórios personalizados numa pasta de relatórios partilhada e conceder aos utilizadores acesso apenas para a pasta partilhada.

No Oracle CRM On Demand, pode visualizar dados sobre a utilização de atribuições de serviço consultando [Ver Utilização de Atribuições de Serviço para a Empresa \(na página 1267\)](#) e [Ver Utilização de Atribuições de Serviço Histórico \(na página 1268\)](#). Para ver dados sobre a utilização de ficheiros e registos, consulte [Ver Informações de Utilização de Ficheiros e Registos \(consultar Ver informações de utilização de ficheiros e de registos na página 1269\)](#).

Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre a área de atividade Análise do controlo da utilização e sobre relatórios, consulte os seguintes tópicos:

- [Área de informações empresariais da análise do controlo da utilização \(consultar Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização na página 958\)](#)
- [Iniciar o Analytics \(na página 877\)](#)

Administração da empresa

Antes de começar. A menos que indicado em contrário, para executar os procedimentos descritos na secção Administração da Empresa, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir a Empresa.

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos pertencentes à Administração da empresa:

- [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#)
- [Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos \(na página 1226\)](#)
- [Definir os controlos de palavra-passe da empresa \(na página 1227\)](#)
- [Redefinir todas as palavras-passe \(na página 1236\)](#)
- [Ativar idiomas \(na página 1236\)](#)
- [Definir um calendário fiscal personalizado \(na página 1239\)](#)

- Gerir moedas (na página 1242)
- Criar divisões (na página 1247)
- Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões (na página 1248)
- Associar utilizadores a divisões (na página 1248)
- Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores (na página 1253)
- Restringir a utilização de endereços IP (na página 1237)
- Rever a utilização de recursos da empresa (consultar [Rever a utilização de recursos da empresa](#) na página 1254)
- Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal (na página 1255)
- Publicar alertas em toda a empresa (na página 1262)
- Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa (na página 1267)
- Ver utilização de atribuições de serviço histórico (na página 1268)
- Definir alertas para atribuições de serviço (na página 1268)
- Ver informações de utilização de ficheiros e de registos (na página 1269)
- Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas (na página 1271)
- Considerações ao desativar moradas partilhadas (na página 1273)
 - Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas (na página 1274)
- Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel. (na página 1275)
- Definições de função e perfil de acesso para moradas (na página 1275)

Perfil da empresa

Configurar o perfil da empresa inclui:

- Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1193)
- Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos (na página 1226)
- Definir os controlos de palavra-passe da empresa (na página 1227)
- Redefinir todas as palavras-passe (na página 1236)
- Ativar idiomas (na página 1236)
- Restringir a utilização de endereços IP (na página 1237)

Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais

Tanto as informações da empresa como as predefinições globais são estabelecidas através da página Perfil da empresa.

Informações da empresa. Pode introduzir ou editar o nome da empresa, as moradas de expedição e faturação, o número de telefone e o contacto principal. Se tiver registado um período de teste, algumas informações sobre a empresa serão transferidas dos dados de registo pessoais.

Predefinições globais. Pode estabelecer as predefinições da empresa que os utilizadores poderão substituir.

ATENÇÃO: O administrador da empresa pode alterar a definição País. Se alterar a definição País, informe o Suporte técnico a clientes para que este possa tomar as devidas ações de modo a atualizar a definição Fuso horário, bem como os relatórios e painéis. Idioma, Moeda e Fuso horário só podem ser alterados contactando o Suporte técnico a clientes. As novas definições não se refletem no Analytics até à execução de um ETL (Extrair, Transformar e Carregar) completo.

Antes de começar. Para perceber o efeito destas definições, leia Acerca das definições de perfil para utilizadores (consultar [Acerca de definições de perfil para utilizadores](#) na página 796).

Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

Para editar o perfil da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil de empresa, clique no botão Editar (ou utilize a edição incorporada) e efetue as alterações.
- 5 Grave o registo.

Para mais informações sobre a configuração do perfil da empresa, consulte os seguintes tópicos:

- [Configurar Informações Chave da Empresa \(na página 1194\)](#)
- [Configurar Definições da Empresa \(na página 1195\)](#)
- [Configurar Definições da Semana de Trabalho e Calendário da Empresa \(na página 1212\)](#)
- [Configurar Definições de Pistas \(na página 1214\)](#)
- [Configurar Definições do Tema da Empresa \(na página 1215\)](#)
- [Configurar Definições de Visibilidade de Dados da Empresa \(na página 1215\)](#)
- [Configurar Definições de Integração \(na página 1218\)](#)
- [Configurar Definições de Segurança da Empresa \(na página 1219\)](#)
- [Configurar Definições de Visibilidade do Analytics \(na página 1223\)](#)
- [Configurar Definições de Comunicações \(na página 1225\)](#)
- [Configurar Definições do Perfil da Empresa Adicional \(na página 1225\)](#)
- [Configurar Definições do Codificador Geográfico \(consultar \[Configurar Definições do Codificador Geográfico\]\(#\) na página 1225\)](#)

NOTA: Em determinadas circunstâncias, o campo Modificado por no registo Perfil da empresa pode mostrar o nome de um utilizador que não tem os privilégios e direitos de acesso necessários para atualizar diretamente o perfil da empresa. Por exemplo, quando o estado de um utilizador é alterado de Ativo para Inativo ou de Inativo para Ativo, os valores dos campos Utilizadores ativos e Utilizadores inativos na página Perfil da empresa são atualizados. Como resultado das alterações nestes campos, o campo Modificado por na página Perfil da empresa é atualizado para mostrar o nome do utilizador que atualizou o registo de utilizador, mesmo se o utilizador que efetuou essa alteração não tenha o privilégio necessário para atualizar o perfil da empresa.

Configurar Informações Chave da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Informações Chave da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
ID de início de sessão da empresa	Um identificador exclusivo para a empresa. Quando criar novos utilizadores, esta é a primeira parte do ID de início de sessão (ID/ID de utilizador de início de sessão da empresa) do utilizador. O administrador da empresa não pode alterar este valor.

Campo	Descrição
Contacto principal	Assume a predefinição ADMIN ou a designação alternativa do primeiro utilizador da empresa que inicia sessão, mas que pode ser alterado para qualquer utilizador. A atualização do produto e outras informações importantes são enviadas para o contacto principal. Para prevenir no caso do contacto principal não se encontrar disponível, é possível introduzir uma lista de distribuição como endereço de correio eletrónico para o contacto principal, de forma a que mais do que uma pessoa seja notificada sobre as falhas do sistema e outras informações importantes. É possível fazê-lo numa de duas formas: ■ É possível introduzir uma lista de distribuição existente como endereço de correio eletrónico no registo do utilizador para o contacto principal. No entanto, lembre-se de que se o contacto principal fizer algo no sistema que envie uma mensagem de correio eletrónico automática para o respetivo endereço de correio eletrónico, toda a lista de distribuição receberá essa notificação. ■ É possível criar um novo utilizador "fictício". Poderá atribuir um nome a este utilizador por exemplo "ListaDistribuição" e, em seguida, introduzir a lista de distribuição como endereço de correio eletrónico no registo do utilizador relativo ao utilizador fictício. Neste caso, estará a comprometer umas das suas licenças apenas para esta tarefa. NOTA: Não poderá tornar o utilizador especificado como contacto principal inativo. Em vez disso, deverá selecionar outro utilizador como contacto principal antes de alterar o estado do contacto principal original para Inativo.

Configurar Definições da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Língua Predefinida	A língua utilizada como a língua predefinida para os utilizadores. Pode ativar línguas adicionais para que os utilizadores possam alterar a definição para a sua própria utilização. Para obter informações sobre a adição de línguas, consulte Ativar idiomas na página 1236). Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Predefinições locais	As definições regionais utilizadas como predefinição para os utilizadores. Os utilizadores podem alterar a definição para utilização própria sempre que pretenderem a partir da página Perfil do utilizador. Estas definições determinam a formatação para as datas, hora, moeda, números e números de telefone.
Moeda predefinida	A moeda utilizada como a moeda predefinida para os utilizadores. Pode ativar moedas adicionais para que os utilizadores possam

Campo	Descrição
	alterar a definição para utilização própria (consulte Gerir moedas (na página 1242)). No entanto, a moeda definida determina a moeda predefinida utilizada para as previsões de toda a empresa. Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Fuso horário predefinido	Fuso horário predefinido para a empresa. Algumas funções, como a geração de previsões, utilizam o fuso horário das instalações do anfitrião em vez deste fuso horário predefinido. Contacte o Suporte técnico a clientes, para saber que fuso horário é este. Os utilizadores noutras regiões podem escolher o respetivo fuso horário local, definido na página Perfil do utilizador. Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Modo de pré-visualização do registo	Modo de pré-visualização do registo para a sua empresa. Pode ativar a funcionalidade de pré-visualização do registo e especificar o modo como a janela é aberta. Dependendo da definição que selecionar neste campo, é aberta uma janela de pré-visualização quando os utilizadores colocam o ponteiro do rato numa ligação para um registo ou quando clicam no ícone de pré-visualização que aparece quando colocam o ponteiro do rato numa ligação para um registo. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. O utilizador dispõe também da opção de desativação da funcionalidade de pré-visualização do registo, através da seleção de Desativado neste campo. Por predefinição, este campo está definido como Clicar no ícone de pré-visualização, quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa. Os utilizadores podem substituir a definição da empresa, especificando um modo de pré-visualização do registo diferente na respetiva página Detalhe Pessoal.
Edição incorporada ativada	Ativa ou desativa a funcionalidade de edição incorporada. Quando a edição incorporada está ativada, os utilizadores podem editar campos diretamente nas páginas Lista e nas páginas Detalhes (isto é, sem abrir a página Editar para o registo). A edição incorporada é suportada nas páginas Lista dos registos, nas páginas Detalhes dos registos e em muitos registos ligados, nas páginas Detalhes dos registos principais. Além disso, em muitas páginas Lista e listas de registos ligados nas páginas Detalhe dos registos principais, os utilizadores podem editar vários campos em vários registos em linha ao mesmo tempo. Note que os tipos de campo que se seguem, nos registos ligados, não podem ser editados a partir da página Detalhes do registo principal: ■ Campos que não são apresentados na página Detalhes do próprio registo ligado

Campo	Descrição
	■ Campos calculados como, por exemplo, Nome completo ■ Campos só de leitura na página Editar do registo ligado Além disso, nos casos em que o mesmo registo ligado pode ser apresentado em vários registos principais, é possível editar os campos que fazem parte da relação. No entanto, os campos que pertencem ao próprio registo ligado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada com a Equipa da conta, num registo da conta, o campo Função da equipa pode ser editado, porque o mesmo faz parte da relação entre a conta e o membro da equipa. Contudo, os campos Apelido e Nome próprio não podem ser editados, porque pertencem ao registo do utilizador (do membro da equipa).
Centro de mensagens ativado	Controla se: ■ O centro de mensagens aparece na barra de ação. ■ O ícone Notas e lista de notas está disponível nas páginas Detalhes do registo. ■ Os utilizadores podem utilizar o widget do Centro de mensagens.
Campos auditáveis do tipo de registo	Este campo especifica o número máximo de campos que podem ser auditados para cada tipo de registo. O número predefinido é 35, mas pode alterar este valor. NOTA: Com cada campo adicional auditado, tem de ser criado outro registo na base de dados quando esse campo é alterado. A auditoria de demasiados campos ao mesmo tempo poderá afetar o desempenho ao gravar o registo auditado. O número máximo de campos que podem ser auditados para um tipo de registo é mostrado na página Configuração do Campo de Auditoria para cada tipo de registo, mas não é possível alterar o valor nessa página.
Validade da auditoria (dias)	Este campo determina a duração de tempo em que os registos da pista de auditoria para tipos de registo são mantidos no Oracle CRM On Demand antes de serem automaticamente eliminados. O período de retenção é especificado em dias e o valor predefinido é 90. Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Administrar Auditoria de Campo, pode alterar este valor. O número mais baixo que pode introduzir é 1 e o mais alto é 366. Um valor de 0 (zero) especifica que os registos da pista de auditoria nunca são eliminados. No entanto, não pode definir o valor para zero. Se pretende que os registos da pista de auditoria sejam mantidos indefinidamente, deve contactar Oracle CRM On Demand Customer Care e solicitar que definam este campo para zero. NOTA: A pista de auditoria para um tipo de registo pode controlar a criação, apagamento e restauro de registos, assim como atualizações a campos especificados em registos existentes. Para obter mais informações sobre a configuração da pista de auditoria

Campo	Descrição
	para tipos de registo, consulte Customizar a Pista de Auditoria (consultar Personalizar a pista de auditoria na página 1389). Os registos de pista de auditoria para as seguintes ações nunca são eliminados, independentemente da definição no campo Validade da Auditoria (Dias): ■ Atualizações dos detalhes da empresa ■ Criação de novos utilizadores ■ Atualizações dos seguintes campos no tipo de registo Utilizador: ■ Enviar sempre alertas críticos ■ Tipo de autenticação ■ Correio Eletrónico ■ Identificador externo para início de sessão único ■ Reporta A ou Reporta A (Pseudónimo) ■ Função ■ Estado ■ ID de início de sessão do utilizador NOTA: O campo Validade da Auditoria (Dias) não determina a duração de tempo que os registos de início de sessão do utilizador e os registos de utilização de recursos são retidos. Para obter informações acerca da quantidade de tempo que este tipo de registos são retidos, consulte Rever a Utilização de Recursos da Empresa (na página 1254) e Rever a Atividade de Início de Sessão para Todos os Utilizadores (consultar Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores na página 1253).
Formato das informações relacionadas	Selecione o formato para as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registo. As secções de informações relacionadas podem aparecer como listas ou separadores que os utilizadores podem clicar para ver as listas. Também pode especificar uma definição para a opção Formato das Informações Relacionadas para cada função. Os utilizadores cuja função inclua o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas também podem definir a opção Formato das informações relacionadas no respetivo perfil pessoal. Se o campo Formato das Informações Relacionadas no perfil pessoal de um utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da função do utilizador; e se o campo Formato das Informações Relacionadas na função do utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da empresa.
Método de pesquisa global	Selecione o método de pesquisa que pretende disponibilizar aos utilizadores na secção Pesquisar na barra de ação e nas janelas de pesquisa: ■ Pesquisa direcionada. Uma pesquisa direcionada pesquisa campos específicos para encontrar correspondências. Na pesquisa direcionada, os utilizadores podem introduzir valores

Campo	Descrição
	em vários campos. A pesquisa devolve apenas esses registos em que uma correspondência é encontrada para cada um dos valores introduzidos pelo utilizador. As disposições da pesquisa que são atribuídas a funções de utilizador para os tipos de registo determinam quais os campos que os utilizadores podem pesquisar. A pesquisa direcionada é ativada por predefinição no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a pesquisa direcionada, consulte Acerca da pesquisa direcionada (consultar Acerca da procura direcionada na página 80). ■ Pesquisa por palavra-chave. Uma pesquisa por palavra-chave pesquisa campos predefinidos específicos de cada tipo de registo. Numa pesquisa por palavra-chave, os utilizadores introduzem uma cadeia de texto numa caixa de texto única. A pesquisa devolve todos os registos em que a cadeia de texto que o utilizador introduziu é encontrada para qualquer um dos campos pesquisados. Para obter mais informações sobre a pesquisa por palavra-chave, consulte Acerca da pesquisa por palavra-chave (consultar Acerca da procura por palavra-chave na página 89).
Mês de início do ano fiscal	Este campo apresenta o mês de início do calendário fiscal. Este campo é inicialmente definido quando a empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa. Esta definição afeta os relatórios que medem as receitas em relação ao ano fiscal. Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Data de início do ano fiscal	Este campo apresenta a data no mês de início do ano fiscal especificado. Este campo é inicialmente definido quando a empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa. Esta definição afeta os relatórios que medem as receitas em relação ao ano fiscal. Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Tipo de calendário fiscal	Este campo apresenta o tipo de calendário do ano fiscal utilizado. Pode selecionar de entre os seguintes valores: Trimestres de calendário, 4-4-5, 5-4-4, Calendário fiscal customizado. Esta definição afeta as análises, planos de negócio e previsões baseados na hora. O administrador da empresa não pode alterar este campo. Para atualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.

Campo	Descrição
Média da probabilidade de produtos ativada	Determina a forma como a probabilidade da oportunidade é atualizada quando o utilizador clica no botão Atualizar totais da oportunidade: - Se selecionada, a probabilidade da oportunidade é calculada com base na média ponderada da oportunidade de cada um dos produtos associados: $\text{Probabilidade da oportunidade} = \frac{\text{SUM(Receitas previstas do produto)}}{\text{SUM(Receitas do produto)}}$ - Se alunar a seleção, a probabilidade não é atualizada como parte da ação. NOTA: O botão Atualizar totais da oportunidade está localizado na página Detalhes da oportunidade, na barra de título na secção de informações relacionadas com produtos.
Ativar Gravar e Acrescentar Produto	Se esta definição estiver selecionada e um utilizador criar um novo registo Oportunidade, o botão Gravar e acrescentar produto será apresentado no cabeçalho da página Oportunidade em vez de no botão Gravar. Se a seleção desta definição for anulada e um utilizador criar um novo registo Oportunidade, o botão Gravar e acrescentar produto não será apresentado no cabeçalho da página Oportunidade, ficando apenas disponível o botão Gravar.
Ativar Divisão de receitas da oportunidade	Selecione esta opção para ativar a divisão de receitas da oportunidade pelos membros da equipa. Quando esta caixa de seleção está selecionada, os botões Atualizar totais e Distribuir divisão são apresentados na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade, permitindo a divisão de receitas pelos membros da equipa. A página Previsão de receitas da oportunidade e As minhas oportunidades apresentam oportunidades em que o utilizador é um Membro da equipa com uma receita dividida superior a 0. Quando a seleção desta caixa de seleção for anulada, os botões Atualizar totais e Distribuir divisão não são apresentados na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade. A página Previsão de receitas da oportunidade e As minhas oportunidades apresentam oportunidades em que o utilizador é um Proprietário da oportunidade.

Campo	Descrição
Sistema de visualização frontal	Se a funcionalidade de sistema de visualização frontal estiver ativada, e se a caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal estiver marcada no tema do utilizador, estão disponíveis ligações para as secções de informações relacionadas da página (como secções de registos ligados) no sistema de visualização frontal na parte inferior da janela do browser. Os utilizadores também podem retirar completamente o sistema de visualização frontal das páginas Detalhes desativando a funcionalidade nos perfis pessoais. Para mais informações sobre o sistema de visualização frontal, consulte Descrição geral por página do Siebel CRM On Demand (consultar Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand na página 38). NOTA: Se o tema de um utilizador suportar a funcionalidade do sistema de visualização frontal, o sistema de visualização frontal pode ser ativado ou desativado a nível da empresa e por cada utilizador individual. Além disso, a definição pessoal de um utilizador substitui a definição da empresa. No entanto, o utilizador pode retirar o sistema de visualização frontal totalmente desmarcando a caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal no tema do utilizador. As cores do sistema de visualização frontal são determinadas pelo tema em utilização. Para mais informações sobre como escolher um tema, consulte Definir o tema (na página 799).
Ativar moradas partilhadas	Selecione esta opção para ativar a partilha de registos de moradas de nível superior nos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros. Se a seleção desta opção for anulada, apenas a funcionalidade de morada não partilhada está disponível nos registos de contas, contactos, concessionários ou parceiros. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas. NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem ativadas, consulte as informações em Considerações ao desativar moradas partilhadas (na página 1273) e conclua o procedimento em Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas (na página 1274) antes de desativar as moradas partilhadas. As moradas partilhadas não são compatíveis com as integrações de produtos Oracle pré-embaladas, tal como um Oracle Process Integration Pack (PIP). Se estiver a utilizar um PIP, como o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, não selecione a definição Ativar Moradas Partilhadas.

Campo	Descrição
Validar moradas partilhadas	Selecione esta opção para validar moradas partilhadas numa empresa. Se esta opção for selecionada, os utilizadores podem seleccionar as moradas partilhadas a acrescentar aos registos de contas, contactos, concessionários ou parceiros. As moradas não validadas são filtradas a partir de registos de contas, contactos, concessionários e parceiros, e o botão Nova morada é desativado nestes registos. Se a seleção de Validar moradas partilhadas for anulada, todas as moradas ficarão disponíveis em registos de contas, contactos, concessionários ou parceiros (ou seja, não será realizada nenhuma filtragem e o botão Nova morada será ativado nestes registos para os utilizadores com os privilégios necessários). Para obter mais informações sobre como validar moradas, consulte Marcar moradas partilhadas como validadas (na página 370).
Ativar Vista Melhorada para os Separadores	Selecione esta caixa de seleção para ativar a funcionalidade melhorada, por exemplo, a ordenação e filtragem nas secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe dos registos em que as secções de informações relacionadas aparecem como separadores. Para mais informações sobre as ações que os utilizadores podem executar quando esta caixa de seleção estiver selecionada, consulte Acerca da Vista Melhorada para os Separadores de Informações Relacionadas (consultar Acerca da Vista Melhorada para Separadores de Informações Relacionadas na página 78). A caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores está desmarcada por predefinição.
Ativar Paginação do Tema Clássico para os Separadores	Selecione esta caixa de seleção para permitir aos utilizadores percorrer pelos separadores de informações relacionadas nas páginas Detalhe dos registos um conjunto de separadores de cada vez, em vez de percorrer pelos separadores um de cada vez, que é o comportamento predefinido. Esta definição aplica-se apenas aos temas clássicos. A caixa de seleção Ativar Paginação do Tema Clássico para os Separadores está desmarcada por predefinição.
Utilização da encomenda	Selecione como os utilizadores trabalham com as encomendas e itens da encomenda no Oracle CRM On Demand. Se seleccionar o valor CRM On Demand Order Management, os utilizadores podem utilizar a gestão de encomendas no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Se seleccionar o valor Integração de Ebiz PIP, os utilizadores podem utilizar a solução de integração do Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite. A Integração de Ebiz PIP é a solução de integração do Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-

Campo	Descrição
	Business Suite e, por conseguinte, este campo não está disponível para o Oracle CRM OnDemand Order Management. Para mais informações sobre o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contacte o Suporte Técnico a Clientes. Os utilizadores necessitam do privilégio Ativar o acesso à encomenda na respetiva função para utilizar a funcionalidade da encomenda para um destes objetivos. Para mais informações sobre como escolher o tipo de gestão de encomendas, consulte Acerca da Integração de Ebiz PIP e da gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand (na página 687)

Campo	Descrição
Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa	Selecione o modo como pode pesquisar registos nas janelas de Pesquisa: ■ Ativado. Para esta definição acontece o seguinte: ■ Um conjunto de listas predefinidas que os utilizadores podem utilizar para restringir as pesquisas está disponível no campo Lista de <i>tipos de registo</i> nas janelas de Pesquisa para os tipos de registo de nível superior, em que o <i>tipo de registo</i> é o nome do tipo de registo que o utilizador está a pesquisar. ■ A caixa de seleção Mostrar lista sensível ao contexto como definição da janela de pesquisa está disponível no Assistente de disposição de pesquisa. A caixa de seleção permite-lhe especificar que quaisquer listas sensíveis ao contexto disponíveis apareçam antes das outras listas no campo Lista de <i>tipos de registo</i> nas janelas de Pesquisa. A primeira lista no conjunto de listas no campo da Lista de <i>tipos de registo</i> está ativa quando a janela de pesquisa é aberta. ■ Misto: Para esta definição acontece o seguinte: ■ O campo Lista de <i>tipos de registo</i> está disponível nas janelas de Pesquisa que apresentam os campos Lista de <i>tipos de registo</i> e a pesquisa inicial de um registo de determinado tipo de registo é executada em todos os registos desse tipo de registo a que o utilizador pode aceder. ■ Desativado: Para esta definição acontece o seguinte: ■ O campo Lista de <i>tipos de registo</i> não está disponível em qualquer das janelas de Pesquisa e a pesquisa inicial de um registo de determinado tipo de registo é executada em todos os registos desse tipo de registo a que o utilizador pode aceder. NOTA: Se selecionar Desativado no menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa depois de configurar as disposições de pesquisa, a caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Predefinição da Janela de Pesquisa deixa de estar disponível no Assistente de Disposição de Pesquisa. Também as listas sensíveis ao contexto não estão disponíveis nas janelas de Pesquisa e a pesquisa inicial de um registo de um determinado tipo de registo numa janela de Pesquisa é executada em todos os registos desse tipo de registo a que o utilizador pode aceder, independentemente de a opção Mostrar Listas Sensíveis ao Contexto como Predefinição da Janela de Pesquisa estar anteriormente selecionada. No entanto, o Oracle CRM On Demand armazena a definição para a caixa de verificação Mostrar lista sensível ao contexto como definição da janela de pesquisa para cada disposição de pesquisa. Se posteriormente voltar a selecionar Ativado ou Misto no menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa, a definição para a caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Predefinição da Janela de Pesquisa para cada disposição de pesquisa é restaurada e torna-se novamente efetiva.

Campo	Descrição
Ativar lista de escolha de concelhos para moradas no Canadá	Selecione esta opção para apresentar uma lista de valores no campo Concelho quando utilizar o modelo de morada do Canadá. Por predefinição, esta opção não está selecionada.
Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais	Por predefinição, esta caixa de seleção está desmarcada e determina como os utilizadores podem personalizar a disposição das secções de informações relacionadas em páginas Detalhes em que as disposições dinâmicas são utilizadas, da seguinte forma: ■ Se a caixa de seleção estiver desmarcada, um utilizador pode criar apenas uma disposição customizada das secções de informações relacionadas para um tipo de registo. Depois de um utilizador personalizar a disposição das secções de informações relacionadas da página Detalhes para um tipo de registo, o utilizador vê o mesmo conjunto de secções de informações relacionadas na página Detalhes de todos os registos desse tipo, independentemente do valor selecionado no campo da lista de escolha, que determina a composição dinâmica da disposição da página. ■ Quando a caixa de seleção estiver selecionada, um utilizador pode criar uma disposição customizada das secções de informações relacionadas para cada valor no campo da lista de escolha que determina a composição dinâmica da disposição da página. NOTA: Para personalizar disposições de informações relacionadas, os utilizadores têm de ter o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas na respetiva função. Para obter informações sobre o que acontece se alterar a definição nesta caixa de seleção, consulte Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições de Páginas para Funções (consultar Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções na página 1402). NOTA: A definição Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais aplica-se apenas à personalização de disposições de informações relacionadas. Não se aplica à personalização de disposições de campo para páginas de registo. Utilizadores com o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos podem personalizar as disposições de campo para disposições de página dinâmicas individuais mesmo que a caixa de seleção Ativar Personalização das Disposições de Página Dinâmicas Individuais não esteja selecionada. Para obter mais informações sobre como personalizar as disposições de campo, consulte Personalizar Disposições de Campo (na página 812).

Campo	Descrição
Ativar Suporte de Tradução da Língua para Applets da Web	Selecione esta caixa de seleção se pretender ativar a funcionalidade que lhe permite introduzir nomes traduzidos para Applets da Web customizadas e applets que apresentam relatórios customizados em páginas principais do tipo de registo e em A Minha Página Principal. Para mais informações, consulte Traduzir Nomes de Applets da Web e de Relatórios Customizados (consultar Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados na página 1372). A caixa de seleção Ativar Suporte de Tradução da Língua para Applets da Web está desmarcada por predefinição. NOTA: A caixa de seleção Ativar Suporte de Tradução da Língua para Applets da Web aplica-se apenas a applets da Web customizadas e a applets que apresentam relatórios customizados em páginas iniciais do tipo de registo e em A Minha Página Principal. Não ative nem desative a funcionalidade que lhe permite introduzir nomes traduzidos para outros elementos no Oracle CRM On Demand, como nomes de campos, nomes de funções, nomes do perfil de acesso, etc.
Ativar Suporte de Tradução da Língua para a Mensagem do Fluxo de Trabalho: Cancelar/Gravar	Selecione esta caixa de seleção para ativar a funcionalidade que permite introduzir versões traduzidas das mensagens de erro customizadas devolvidas aos utilizadores ou aos serviços Web se a condição de uma regra de fluxo de trabalho não for cumprida e a caixa de seleção Cancelar/Gravar for selecionada para a regra. Para obter informações sobre como introduzir versões traduzidas das mensagens de erro customizadas, consulte Cancelar as Operações de Gravação do Fluxo de Trabalho (consultar Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho na página 1632). A caixa de seleção Ativar Suporte de Tradução da Língua para a Mensagem do Fluxo de Trabalho: Cancelar/Gravar está desmarcada por predefinição. NOTA: Se as regras de fluxo de trabalho com mensagens de erro customizadas já existirem quando selecionar esta caixa de seleção, as mensagens customizadas dessas regras continuam a ser apresentadas na língua da empresa predefinido e no tipo de letra predefinido para todos os utilizadores, independentemente da língua do utilizador, até introduzir as versões traduzidas da mensagem para as regras existentes.

Campo	Descrição
Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira	Se esta definição estiver selecionada, os registos do veículo e do ativo são excluídos de todas as listagens da Conta da Carteira. Antes da Release 29, os registos do veículo e do ativo estavam incluídos nas listagens da Conta da Carteira. A partir da Release 29, se a caixa de seleção estiver selecionada, apenas são incluídos nas listas registos com um valor de Carteira no campo Tipo de Ativo. Se a caixa de seleção estiver desmarcada, os registos de veículos e de ativos são incluídos nas listas de Contas da Carteira. Por predefinição, esta caixa de seleção está desmarcada. A partir da Release 33, se a caixa de seleção estiver selecionada, apenas os registos com um valor de Carteira no campo Tipo de Ativo são incluídos nos relatórios que utilizam áreas de atividade relacionadas com a Carteira.
Ativar atualização automática dos totais da oportunidade	A caixa de seleção Ativar atualização automática dos totais da oportunidade é desmarcada por predefinição. O comportamento desta definição é o seguinte: Se esta caixa de seleção for selecionada, as receitas e as receitas previstas numa oportunidade são atualizadas automaticamente quando um dos seguintes eventos ocorre: ■ Um produto é acrescentado à oportunidade através de qualquer canal. ■ Um produto é removido da oportunidade através de qualquer canal. ■ Os detalhes de um produto ligado à oportunidade são atualizados através de qualquer canal. Se esta caixa de seleção não for selecionada, as receitas e as receitas previstas numa oportunidade não são atualizadas automaticamente quando um produto é acrescentado ou retirado da oportunidade, ou os detalhes de um produto ligado à oportunidade são atualizados. Para atualizar as receitas na oportunidade após qualquer alteração, um utilizador tem de clicar no botão Atualizar totais da oportunidade na barra de título da secção Receitas do produto de oportunidade na página Detalhes da oportunidade. NOTA: Se a caixa de seleção Ativar atualização automática dos totais da oportunidade for selecionada no perfil da empresa, o botão Atualizar totais da oportunidade não é apresentado na barra de título da secção Receitas do produto de oportunidade na página Detalhes da oportunidade.

Campo	Descrição
Permitir Caracteres Unicode nos Campos de Correio Eletrónico	Se esta caixa de seleção estiver selecionada, pode utilizar a maior parte dos caracteres Unicode (UTF-8) no endereço no campo Correio Eletrónico apenas nos tipos de registo Contacto e Pista, na parte do local do endereço e do nome de domínio. Pode atualizar o campo Correio Eletrónico na interface de Utilizador utilizando qualquer dos seguintes utilitários: ■ Assistente de Importação ■ Oracle Data Loader On Demand ■ Serviços para a Web ■ Ação Atualizar Valores num fluxo de trabalho NOTA: Para obter informações sobre os caracteres que são suportados para utilização nos endereços de correio eletrónico, consulte Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico (na página 66).
Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista	Esta lista de escolha determina o modo como os utilizadores visualizam os cabeçalhos das colunas nas listas e nos resultados de procura no Oracle CRM On Demand. Pode selecionar os seguintes valores: ■ Ativado. Quando os utilizadores deslocam para baixo numa lista de registos e a linha do cabeçalho da coluna atinge a parte superior da janela do browser, as etiquetas das colunas são sempre visíveis. ■ Desativado. Quando os utilizadores deslocam para baixo numa lista de registos e a linha do cabeçalho da coluna atinge a parte superior da janela do browser, as etiquetas das colunas já não serão visíveis. Esta funcionalidade pode ser ativada ou desativada ao nível da empresa e ao nível do utilizador. A definição ao nível do utilizador substitui a definição da empresa. O valor predefinido para esta definição é Desativado.
Validade do Pedido de Exportação (Dias)	Este campo determina a duração de tempo em que os registos do pedido de exportação são mantidos no Oracle CRM On Demand antes de serem automaticamente eliminados. O período de retenção é especificado em dias. O valor predefinido é 60, mas pode alterar este valor. O período de retenção mínimo que pode especificar é um dia. Se pretende que os registos do pedido de exportação sejam mantidos indefinidamente, defina o valor para 0 (zero). NOTA: Os registos do pedido de exportação não estão incluídos no cálculo da utilização da atribuição do registo da empresa. O período de retenção aplica-se a pedidos de exportação que são submetidos através das páginas Lista, assim como pedidos de exportação que são submetidos através do Assistente de Exportação de Dados.

Campo	Descrição
Validade do Anexo do Pedido de Exportação (Dias)	Este campo especifica o número de dias em que os anexos que contêm o resultado dos pedidos de exportação são mantidos no Oracle CRM On Demand antes de serem automaticamente eliminados. O valor predefinido é 7, mas pode alterar este valor. Os valores válidos vão de 1 a 366. O período de retenção aplica-se a anexos para pedidos de exportação que são submetidos através das páginas Lista, assim como anexos para pedidos de exportação que são submetidos através do Assistente de Exportação de Dados. NOTA: os Utilizadores que têm o privilégio Apagar Anexos do Pedido de Exportação na respetiva função podem apagar manualmente um anexo do pedido de exportação antes de ser apagado, independentemente do valor que é definido neste campo. Depois de um utilizador apagar um anexo do pedido de exportação, não é possível obter o anexo. Se introduzir um valor maior que 7 neste campo, os anexos do pedido de exportação que são mantidos são incluídos no cálculo do espaço de armazenamento utilizado pela sua empresa e uma vez atingido o limite de atribuição, os pedidos de exportação falharão. Se o valor neste campo for menor que ou igual a 7, os anexos do pedido de exportação não são incluídos no cálculo do espaço de armazenamento utilizado pela sua empresa e os pedidos de exportação não falharão na sequência da atribuição de ficheiros ser atingida. NOTA: Depois do apagamento de um pedido de exportação, não é possível aceder ao anexo para o pedido. Assim, recomenda-se que não introduza um valor neste campo que seja maior que o valor no campo Validade do Pedido de Exportação (Dias), exceto se esse campo estiver definido como 0 (zero).
Validade da Mensagem de Correio Eletrónico (Dias)	Este campo determina a duração de tempo em que as mensagens de correio eletrónico enviadas pelo Oracle CRM On Demand são mantidas antes de serem automaticamente eliminadas. O período de retenção é especificado em dias. O valor predefinido é 30, mas pode alterar este valor. O período de retenção mínimo que pode especificar é um dia. Se pretende que as mensagens de correio eletrónico sejam mantidas indefinidamente, defina o valor para 0 (zero). NOTA: As mensagens de correio eletrónico enviadas não estão incluídas no cálculo da utilização da atribuição do registo da empresa.

Campo	Descrição
Validade do Anexo da Mensagem de Correio Eletrónico (Dias)	Este campo determina o número de dias em que os anexos das mensagens de correio eletrónico enviadas pelo Oracle CRM On Demand são mantidos antes de serem automaticamente eliminados. O valor predefinido é 7, mas pode alterar este valor. Os valores válidos vão de 1 a 366. Se introduzir um valor superior a 7 neste campo, os anexos das mensagens de correio eletrónico que são mantidos são incluídos no cálculo do volume de armazenamento utilizado pela sua empresa e após o limite de atribuição do ficheiro ser atingido, as ações de fluxo de trabalho Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para eventos agendados do tipo de registo do Analytics falharão. Se o valor neste campo for inferior ou igual a 7, os anexos das mensagens de correio eletrónico não são incluídos no cálculo do volume de armazenamento utilizado pela sua empresa e as ações de fluxo de trabalho Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para eventos agendados do tipo de registo do Analytics não falharão como resultado do limite de atribuição de ficheiro ser atingido. NOTA: Depois do apagamento de uma mensagem de correio eletrónico, não é possível aceder ao anexo da mensagem. Assim, recomenda-se que não introduza um valor neste campo que seja maior que o valor no campo Validade da Mensagem de Correio Eletrónico (Dias), exceto se esse campo estiver definido como 0 (zero).

Campo	Descrição
Armazenar Endereços de Correio Eletrónico em Minúsculas	A caixa Armazenar Endereços de Correio Eletrónico em Minúsculas está selecionada por predefinição. O comportamento desta definição é o seguinte: ■ Se esta caixa estiver selecionada, todos os caracteres em maiúsculas nos endereços de correio eletrónico são armazenados em minúsculas. ■ Se esta caixa não estiver selecionada, todos os caracteres em maiúsculas nos endereços de correio eletrónico são armazenados em maiúsculas. NOTA: Os caracteres em minúsculas nos endereços de correio eletrónico são sempre armazenados em minúsculas. Esta definição aplica-se a todos os endereços de correio eletrónico que são acrescentados a Oracle CRM On Demand, independentemente do canal através do qual os endereços são acrescentados. NOTA: Se a sua empresa tiver gravado endereços de correio eletrónico em minúsculas e maiúsculas no passado, e se a caixa Armazenar Endereços de Correio Eletrónico em Minúsculas tiver sido selecionada, podem ocorrer erros se tentar utilizar pedidos de serviços na Web ou pedidos de API REST em registos como os de utilizador e de contacto em que os endereços de correio eletrónico estão em minúsculas e maiúsculas. Se for este o caso, e se a sua empresa pretender armazenar todos os endereços de correio eletrónico em minúsculas, deve atualizar os endereços de correio eletrónico atualmente armazenados em maiúsculas e minúsculas e passá-los para minúsculas. Para editar os endereços de correio eletrónico, desmarque primeiro a caixa de seleção Armazenar Endereços de Correio Eletrónico em Minúsculas. Após terminar de editar os endereços de correio eletrónico, selecione novamente a caixa Armazenar Endereços de Correio Eletrónico em Minúsculas.
Ativar Formatação de HTML	A definição na caixa de seleção determina se a formatação de HTML é suportada nos campos do tipo de campo Nota. Para mais informações, consulte Acerca do Editor HTML (consultar Acerca do Editor de HTML na página 67).
Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização	A definição nesta caixa de seleção determina o seguinte: ■ Se um valor da lista de escolha desativado pode permanecer num campo num registo quando um utilizador atualiza o campo em linha ou edita o registo através da interface do utilizador. ■ Se um Assistente de Importação pode atualizar um campo da lista de escolha múltipla com uma lista de valores que inclua um ou mais valores desativados que já estejam selecionados no campo. Para obter informações sobre o comportamento que esta definição controla, consulte Acerca da Definição Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização (na página 1341).

Campo	Descrição
Impedir Atualizações do Serviço Web em Moedas Inativas	Marque esta caixa de seleção se pretender impedir que os serviços Web atualizem um valor de campo de moeda de uma moeda inativa. Por predefinição, esta caixa de seleção está desmarcada e os serviços Web podem atualizar um valor de campo de moeda para uma moeda inativa.
Ativar Campos de Pista de Auditoria Relativamente às Definições Locais do Utilizador	Marque esta caixa de seleção se pretender mostrar valores, moedas, números de telefone, horas e datas em registos de pistas de auditoria no formato indicado para as definições locais do atual utilizador. Por predefinição, estes campos são apresentados no mesmo formato para todos os utilizadores, independentemente das definições locais de um utilizador.

Configurar Definições da Semana de Trabalho e Calendário da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições da Semana de Trabalho e Calendário da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira, Sábado	Selecione uma caixa de seleção para cada dia útil na semana de trabalho do seu calendário. Deve selecionar pelo menos uma caixa de seleção.

Campo	Descrição
Apresentar Eventos no Calendário	Quando esta definição está selecionada, o Oracle CRM On Demand cria automaticamente um registo do compromisso associado para cada registo de evento criado. Os utilizadores com acesso ao tipo de registo Evento podem visualizar os compromissos associados ao respetivo evento no calendário do Oracle CRM On Demand. As atualizações aos eventos ou compromissos mantêm-se sincronizadas. Para obter mais informações sobre a sincronização de eventos e compromissos, consulte Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos (consultar Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos na página 241). Se esta definição nunca estiver selecionada, apenas são apresentados compromissos que não foram automaticamente criados quando um evento foi criado na secção Calendário e o Oracle CRM On Demand não cria automaticamente um compromisso associado para novos eventos. No entanto, se o administrador selecionar esta definição por um período de tempo e depois escolher desmarcar esta definição, os compromissos criados automaticamente que existam permanecem. Quando um evento é atualizado, o Oracle CRM On Demand continua a sincronizar com o compromisso associado do evento. Se o evento for eliminado, o compromisso também é eliminado. NOTA: Se esta definição estiver ativada, é criado um registo do compromisso do evento adicional na base de dados para cada registo de evento criado. Isto afeta o desempenho quando importar eventos devido aos registos adicionais criados. Adicionalmente, se esta definição estiver ativada, é criado um registo de equipa do evento adicional na base de dados para cada utilizador acrescentado ao compromisso do evento. Isto afeta o desempenho quando importar utilizadores do compromisso (quando o ficheiro de importação tiver compromissos de evento) devido aos registos adicionais criados.
Início da Semana do Calendário a	Este campo apresenta o dia mostrado por predefinição como o primeiro dia da semana nas vistas de calendário para todos os utilizadores e nos seletores de data em que os utilizadores selecionam valores para campos de datas no Oracle CRM On Demand. Por predefinição, Domingo está selecionado. Pode selecionar um dia de início para a semana diferente. Os utilizadores também podem sobrepor a definição da empresa para o dia de início da semana ao selecionar um dia diferente nas definições do calendário.
Hora de Início das Horas de Expediente	Introduza uma hora na qual inicia o dia útil. O formato de tempo pode variar consoante as definições locais do país.
Hora de Fim das Horas de Expediente	Introduza uma hora na qual termina o dia útil. O formato de tempo pode variar consoante as definições locais do país.

Campo	Descrição
Notificação da Atividade	Esta definição determina se os utilizadores podem receber notificações de atividade. Pode ter os seguintes valores: ■ Nenhum. Os utilizadores não recebem notificações a menos que substituam esta definição na página Definições do Calendário Predefinido. Esta é a predefinição. ■ Correio eletrónico. Os utilizadores recebem notificações por correio eletrónico a menos que substituam esta definição na página Definições do Calendário Predefinido. ■ Lembrete de Janela Sobreposta: Os utilizadores recebem notificações numa janela sobreposta, exceto se substituírem esta definição na página Definições do Calendário Predefinido. ■ Lembrete por Mensagem de Correio Eletrónico e Janela Sobreposta: Os utilizadores recebem notificações por correio eletrónico e numa janela sobreposta, exceto se substituírem esta definição na página Definições do Calendário Predefinido. Os utilizadores navegam para a página Definições do Calendário Predefinido clicando em A Minha Configuração, Definições do Calendário e, em seguida, na Vista de Calendário Predefinido.

Configurar Definições de Pistas

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Pistas na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Converter Apenas Objetos Relacionados Editáveis	Se selecionar esta caixa de seleção, os utilizadores podem converter pistas em outros tipos de registo, tais como contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades, mesmo que o utilizador a efetuar a conversão não tenha acesso de edição para todas as atividades e registos de objetos customizados obrigatórios para a conversão. No entanto, apenas as atividades e os registos de objetos customizados para os quais o utilizador tenha acesso de edição são ligados ao registo de pista convertida. Para mais informações sobre as definições obrigatórias para a conversão de pistas, consulte Definições de Função e Perfil de Acesso para Converter Pistas (na página 270). Se não selecionar esta caixa de seleção, o utilizador que efetua a conversão deve ter acesso de edição a todas as atividades ligadas à pista e a todos os registos de objetos customizados selecionados para a conversão. Caso contrário, a conversão de pistas não terá êxito. Esta é a predefinição.
É Obrigatório Ativar Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor para Qualificar uma Pista	Se selecionar esta caixa de seleção, os campos Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor são obrigatórios no registo Pista quando qualificar a pista. Esta é a predefinição. Se não selecionar esta caixa de seleção, estes campos não são obrigatórios para qualificar uma pista.

Campo	Descrição
Atualizar Automaticamente o Campo Vendedor ao Associar a Conta no Registo da Pista	Se selecionar esta caixa de seleção, o Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente o campo Vendedor numa pista quando uma conta associada à pista for atualizada, através da interface de utilizador, da ferramenta de importação, de fluxos de trabalho ou de serviços Web. Esta é a predefinição. Se não selecionar esta caixa de seleção, o Oracle CRM On Demand não atualiza o campo Vendedor. NOTA: Se um utilizador clicar no botão Converter numa página Detalhe da Pista para associar uma pista a uma conta existente, o Oracle CRM On Demand não atualiza o campo Vendedor.

Configurar Definições do Tema da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definição do Tema da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Tema Predefinido	O tema determina o aspeto do Oracle CRM On Demand. O tema predefinido é automaticamente utilizado quando inicia sessão em Oracle CRM On Demand através de um computador de secretária ou um portátil. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema predefinido é Oracle. Para alterar o tema, clique na lista Nome do tema e, em seguida, selecione o tema que pretende para a empresa. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as respetivas preferências pessoais. Os temas não têm efeito no comportamento do Oracle CRM On Demand. Os administradores da empresa podem criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Contacte o administrador da empresa se pretender submeter os temas pessoais para utilização no Oracle CRM On Demand.
Tema do Tablet	Esta definição determina que tema é automaticamente utilizado quando um utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand através de um tablet ou outro dispositivo de ecrã tátil, desde que o tablet ou o dispositivo seja detetado por Oracle CRM On Demand. Esta definição é opcional.

Configurar Definições de Visibilidade de Dados da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Visibilidade de Dados da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Visibilidade do gestor ativada	Quando um gestor vê uma lista de registos que está configurada para pesquisar o conjunto de registos <i>Todos os registos vistos</i>, tal como a lista

Campo	Descrição
	Todas as contas, o Oracle CRM On Demand apresenta a lista de registos da seguinte forma: ■ Se a opção Visibilidade do gestor ativada estiver selecionada, a lista inclui os registos para os quais os subordinados do gestor têm acesso. ■ Se a opção Visibilidade do gestor ativada não estiver selecionada, a lista não inclui os registos para os quais os subordinados do gestor têm acesso, a menos que a definição Posso ler todos os registos na função do gestor esteja selecionada para o tipo de registo relevante. Quando um gestor seleciona a opção <i>Todos os registos vistos</i> numa pesquisa avançada, o Oracle CRM On Demand pesquisa o conjunto de registos da seguinte forma: ■ Se a opção Visibilidade do gestor ativada estiver selecionada, o conjunto de registos que o Oracle CRM On Demand pesquisa inclui os registos para os quais os subordinados do gestor têm acesso. ■ Se a opção Visibilidade do gestor ativada não estiver selecionada, o conjunto de registos que o Oracle CRM On Demand pesquisa não inclui os registos para os quais os subordinados do gestor têm acesso, a menos que a definição Posso ler todos os registos na função do gestor esteja selecionada para o tipo de registo relevante. O gestor de um utilizador é especificado no campo Reporta a ou no campo Reporta a (designação alternativa) na página Detalhes do utilizador, dependendo do campo que for apresentado na página. NOTA: A anulação da seleção da opção Visibilidade do gestor ativada não faz com que os gestores não consigam aceder aos registos pertencentes aos respetivos subordinados. Os gestores têm sempre acesso aos registos pertencentes aos respetivos subordinados, independentemente da definição desta opção.
Ativar Herança da Equipa Principal para Contacto	Selecione esta caixa de seleção para ativar as equipas de contacto para herdar automaticamente os membros da equipa da conta quando os contactos estão relacionados com as contas. Esta caixa de seleção está desmarcada por predefinição para todas as novas empresas. NOTA: Após alterar a definição nesta caixa de seleção, os utilizadores devem sair de sessão do Oracle CRM On Demand e, em seguida, entrar em sessão novamente para ver o novo comportamento da funcionalidade de herança de equipa. Para mais informações sobre a herança de equipa, consulte Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa (na página 1500).
Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade	Selecione esta caixa de seleção para ativar as equipas de oportunidade para herdar automaticamente os membros da equipa da conta quando as oportunidades estão relacionadas com as contas. Esta caixa de seleção está desmarcada por predefinição para todas as novas empresas. NOTA: Após alterar a definição nesta caixa de seleção, os utilizadores devem sair de sessão do Oracle CRM On Demand e, em seguida, entrar em sessão novamente para ver o novo comportamento da funcionalidade de herança de equipa.

Campo	Descrição
	Para mais informações sobre a herança de equipa, consulte Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa (na página 1500) .
Atribuição do grupo predefinido	Selecione esta opção para permitir aos membros do grupo partilharem a propriedade de contas, atividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras. Para mais informações, consulte Gestão de grupos (na página 1558) .
Ativar livros	Controla se o Seletor de livros apresenta livros personalizados. Se esta caixa de verificação não estiver ativada, o Seletor de livros apresentará apenas livros do utilizador e livros para os delegados, se estes existirem. ATENÇÃO: Não selecione a opção Ativar livros enquanto não tiver criado uma hierarquia de livros própria. Não é possível anular a seleção desta opção depois de estar selecionada. No entanto, pode efetuar alterações na hierarquia de livros após a seleção da opção.
Apresentar seletor de livros	Ativa ou desativa o Seletor de livros que pode utilizar para refinar pesquisas de registos de um determinado utilizador, delegado ou livros personalizados.
Ativar a Agregação de Livros do Registo Duplicado	Esta definição aplica-se apenas se a sua empresa utilizar a funcionalidade de livros no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a funcionalidade de livros, consulte Gestão de Livros (na página 1516). Quando os utilizadores agregam registos, os livros associados ao registo principal são sempre retidos, mas todos os livros associados apenas aos registos duplicados não são automaticamente associados ao registo principal. A caixa de seleção Ativar a Agregação dos Livros do Registo Duplicado determina se o utilizador que agrega os registos pode optar por associar os livros a partir dos registos duplicados ao registo principal, como se segue: ■ Se a caixa de seleção estiver marcada, o Oracle CRM On Demand solicita ao utilizador que especifique se os livros associados aos registos duplicados devem ser associados ao registo principal. ■ Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o utilizador não pode especificar se os livros associados aos registos duplicados devem ser associados ao registo principal. A caixa de verificação está desmarcada por predefinição. Para mais informações sobre como agregar registos duplicados no Oracle CRM On Demand, consulte Agregação de Registos (na página 158).

Campo	Descrição
Apresentar a Hierarquia do Livro Principal no Seletor de Livros	Esta definição aplica-se apenas se a sua empresa utilizar a funcionalidade de livros no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a funcionalidade de livros, consulte Gestão de Livros (na página 1516). A página Seletor de Livros permite aos utilizadores visualizar apenas os livros e sublivros associados. No entanto, ao permitir que os utilizadores visualizem toda a hierarquia de livros, os utilizadores têm contexto para livros específicos na empresa. A caixa de seleção Apresentar a Hierarquia de Livros Principal no Seletor de Livros determina a apresentação dos livros e das hierarquias no Seletor de Livros, como se segue: - Se a caixa de seleção for desmarcada, o Seletor de Livros apresenta apenas livros e sublivros de que o utilizador é membro. - Se a caixa de seleção for marcada, o Seletor de Livros apresenta livros e sublivros de que o utilizador é membro e todos os nós superiores na hierarquia de livros. Se a definição Posso Ler Todos os Registos para livros for selecionada na função do utilizador, este pode expandir e visualizar todos os nós na hierarquia de livros. Os nomes dos livros dos quais o utilizador é membro e os respetivos sublivros são apresentados a preto. Os nós superiores dos quais o utilizador não é membro são apresentados a vermelho. NOTA: A definição afeta apenas o Seletor de Livros em páginas onde a pesquisa ou filtro de registos é aplicada, por exemplo, na Pesquisa de Barra de Ação, na Pesquisa Avançada, na Gestão de Lista, nas janelas Pesquisa, nos Relatórios e em Painéis.

Configurar Definições de Integração

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Integração na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Evento de integração ativado	Se for um cliente novo, a funcionalidade do evento de integração é automaticamente ativada. No entanto, se for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand tem de ser configurada pelo Suporte técnico a clientes e pelo administrador da empresa. Contacte o Suporte técnico a clientes para solicitar suporte para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total máximo das filas de eventos de integração que necessita.
Modo de compatibilidade dos serviços Internet com a versão 16	Controla se os pedidos dos serviços Internet contendo os símbolos de Nome de utilizador e Palavra-passe são processados como pedidos sem estado ou como pedidos com estado tal como no Oracle CRM On Demand versão 16 e anterior. Esta caixa de verificação é anulada por predefinição para todas as novas empresas.

Campo	Descrição
Importar Valores em Branco para Listas de Escolha Múltipla	Esta definição determina se um campo de lista de escolha múltipla que contém um valor num registo pode ser atualizado para um valor nulo quando o registo é atualizado através de uma operação de importação. Por predefinição, esta caixa de seleção e a correspondente caixa de seleção no Assistente de Importação estão desmarcadas, e os campos de lista de escolha múltipla não podem ser atualizados para valores nulos durante uma operação de importação. No entanto, os utilizadores podem marcar a caixa de seleção no Assistente de Importação caso queiram permitir que os campos de lista de escolha múltipla sejam atualizados para valores nulos através de uma operação de importação. Caso marque esta caixa de seleção no perfil da empresa, a caixa de seleção correspondente no Assistente de Importação é também selecionada automaticamente e os campos de lista de escolha múltipla podem ser atualizados para valores nulos através de uma operação de importação. Os utilizadores podem desmarcar a caixa de seleção no Assistente de Importação caso não queiram permitir que os campos de lista de escolha múltipla sejam atualizados para valores nulos através de uma operação de importação.
Ativar fluxo de trabalho	Se a empresa tiver sido configurada para permitir o fluxo de trabalho, esta definição será apresentada. Esta definição pode ser ativada depois de ter criado as condições do fluxo de trabalho que pretende implementar.
Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação	Esta definição determina o valor predefinido da caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação no Assistente de Exportação ou na página Exportar Lista. O comportamento desta definição é o seguinte: ■ Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação está selecionada por predefinição no Assistente de Exportação ou na página Exportar Lista. Ao efetuar uma exportação, este valor especifica que os URLs são incluídos no ficheiro CSV exportado. ■ Se esta caixa de seleção não estiver selecionada, a caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação não está selecionada por predefinição no Assistente de Exportação nem na página Exportar Lista. Ao efetuar uma exportação, este valor especifica que os URLs são excluídos no ficheiro CSV exportado. NOTA: Ao efetuar cada exportação, o utilizador pode optar por selecionar ou anular a seleção da caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação.

Configurar Definições de Segurança da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Segurança da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Tempo limite de inatividade da empresa (minutos)	Este é o tempo permitido em minutos antes da sessão do utilizador terminar devido à inatividade. Se o valor para este campo estiver em branco, a definição de tempo limite da sessão interativa é determinada pelo valor Tempo limite de inatividade predefinido do sistema. O valor do tempo limite de inatividade predefinido do sistema é normalmente de 60 minutos. Poderá visualizar a definição atual do Tempo Limite de Inatividade Predefinido do Sistema na página Perfil da Empresa. Este valor está visível quando edita a página Perfil da empresa. Recomenda-se que introduza um valor entre 10 e 90 minutos. A definição do Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos) também pode determinar o tempo permitido antes de uma sessão não interativa, tal como uma sessão de serviços da Internet, terminar devido a inatividade, da seguinte forma: ■ Se o campo Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos) estiver definido como 10 minutos ou menos, a definição aplica-se a sessões não interativas bem como a sessões interativas. ■ Se o campo Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos) estiver definido com qualquer valor superior a 10 minutos, a definição não determina o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões não interativas. Neste caso, o intervalo do tempo limite de inatividade para sessões não interativas é de 10 minutos por predefinição. ■ Se o campo Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos) estiver em branco, a definição não determina o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões não interativas. Neste caso, o intervalo do tempo limite de inatividade para sessões não interativas é de 10 minutos por predefinição e o valor do Tempo Limite de Inatividade Predefinido do Sistema determina o intervalo do tempo limite de inatividade para sessões interativas. NOTA: A partir da Versão 33, se quaisquer interações do Analytics Answers invocarem uma chamada ao servidor, o temporizador do intervalo de tempo limite de inatividade é repostado.
Aviso de Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos)	O tempo em minutos antes de ser apresentada uma mensagem de aviso ao utilizador, antes de expirar a sessão do utilizador. Se o utilizador clicar em OK nesta mensagem de aviso, o temporizador do intervalo do tempo limite de inatividade é repostado. No entanto, se o utilizador não clicar em OK, a sessão do utilizador expira após o intervalo do tempo limite de inatividade especificado. NOTA: Esta mensagem de aviso não é apresentada no Analytics Answers. O valor do campo Aviso de Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos) tem de estar entre 1 e o valor indicado no campo Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos). Se introduzir 0 como valor, não é apresentada uma mensagem de aviso. NOTA: A máscara da página que aparece quando a mensagem de aviso é apresentada não fornece um mecanismo de segurança.

Campo	Descrição
Tipo de autenticação	Apresenta os tipos de autenticação permitidos para a empresa. Este valor só pode ser atribuído pelo Suporte técnico a clientes. O administrador da empresa não pode alterar este valor. São possíveis os seguintes valores: ■ Apenas ID do utilizador/palavra-passe - Todos os utilizadores devem iniciar sessão utilizando o respetivo ID do utilizador e palavra-passe do Oracle CRM On Demand. ■ Apenas entrada em sessão única - Todos os utilizadores devem iniciar sessão com o mecanismo de entrada em sessão única da empresa. Os IDs do utilizador e as palavras-passe do Oracle CRM On Demand não são aceites. ■ ID do utilizador/palavra-passe ou entrada em sessão única - Pode ser utilizado o ID do utilizador e palavra-passe para o Oracle CRM On Demand ou a entrada em sessão única para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand. NOTA: Se o valor ID do utilizador/palavra-passe ou Início de sessão único for selecionado, as políticas da empresa para as palavras-passe no Oracle CRM On Demand continuam a estar ativadas. Por isso, quando a palavra-passe de um utilizador no Oracle CRM On Demand expira, o Oracle CRM On Demand solicita ao utilizador a alteração da palavra-passe, mesmo se o utilizador iniciar sessão utilizando o Início de sessão único. Todas as outras políticas para as palavras-passe no Oracle CRM On Demand também estão ativadas, tais como o comprimento mínimo da palavra-passe, a complexidade obrigatória da palavra-passe, etc. O Oracle CRM On Demand não gere as palavras-passe utilizadas no Início de sessão único. O tipo de autenticação pode ser definido para cada utilizador pelo administrador da empresa, na página Perfil do utilizador. Se o valor do utilizador estiver vazio, a definição ao nível da empresa será utilizada para esse utilizador.
Identificador externo para início de sessão único	Identificador exclusivo da empresa atribuído pelo Suporte técnico a clientes quando a Entrada em sessão única está configurada para a empresa. Este valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa, apesar de ser possível definir identificadores externos para cada utilizador na página Perfil do utilizador.
Página de início de sessão para autenticações de ID de utilizador/palavra-passe	URL para uma página Início de sessão personalizada específica da empresa, que substitui a página Início de sessão predefinida do Oracle CRM On Demand. Normalmente, a página está alojada num servidor da Internet da empresa. O URL deve ser totalmente qualificado - (o URL deve começar por http:// ou por https://). Esta página é apresentada depois de um utilizador terminar sessão ou de a sessão do utilizador terminar por motivos de inatividade. Cabe à empresa indicar aos respetivos utilizadores que iniciem sessão inicialmente utilizando esta página, em vez da página predefinida do Oracle CRM On Demand.
Página de início de sessão para autenticações de SSO	URL para a página Início de sessão personalizada específica da empresa, que é apresentada depois de um utilizador terminar sessão ou quando a

Campo	Descrição
	sessão do utilizador termina por motivos de inatividade, caso o utilizador tenha iniciado sessão originalmente no Oracle CRM On Demand utilizando a Entrada em sessão única. Normalmente, a página está alojada num servidor da Internet da empresa, por exemplo, o portal de Entrada em sessão única da empresa. O URL deve ser totalmente qualificado (deve começar por http:// ou por https://). Cabe à empresa indicar aos utilizadores que iniciem sessão inicialmente utilizando a respetiva página Entrada em sessão única, em vez da página predefinida do Oracle CRM On Demand. Se um utilizador que tenha iniciado sessão utilizando a Entrada em sessão única, terminar sessão e esta definição estiver em branco, será apresentada uma página genérica com a mensagem "A sessão terminou".
Restrições do endereço IP ativadas	Consulte Restringir a utilização de endereços IP (na página 1237) .
Proteção da falsificação de pedidos entre locais	Ativa uma funcionalidade que impede ataques de falsificação de pedidos entre locais. Quando esta caixa de seleção estiver selecionada, os utilizadores que criarem um código personalizado para interagir com o Oracle CRM On Demand, poderão necessitar que seja incluído um símbolo de segurança como parâmetro oculto no respetivo código. Para mais informações sobre a proteção da falsificação de pedidos entre locais, consulte Acerca da proteção da falsificação de pedidos entre locais (na página 1235). Esta caixa de verificação está selecionada por predefinição quando a empresa do utilizador é configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand, pelo que não é possível alterar a definição.
Ativar incorporação de IFRAME	Por motivos de segurança, esta caixa de verificação é desmarcada por predefinição e deve ser marcada apenas quando necessário. Ao marcar esta caixa de verificação, permite aos utilizadores incorporar as páginas do Oracle CRM On Demand num iFRAME noutra página da Internet do local. Se os utilizadores tentarem incorporar o Oracle CRM On Demand num iFRAME noutra página da Internet do local e esta caixa de seleção estiver desmarcada, a página do Oracle CRM On Demand é expandida de forma a tornar-se a página principal. Tem de selecionar esta definição se pretender utilizar o widget do Oracle CRM On Demand Reports. Esta definição não afeta outros widgets do Oracle CRM On Demand que incorpora nas aplicações do ambiente de trabalho.

Campo	Descrição
Como processar as páginas que possam conter Cross-site Scripting (XSS)	Controla o comportamento da proteção contra cross-site scripting (XSS) disponível em alguns navegadores da Internet para impedir ataques refletidos por XSS. Utiliza esta definição para determinar como o navegador da Internet processa as páginas que contêm XSS. São possíveis os seguintes valores: ■ Bloqueio. Se XSS for detetado pelo navegador da Internet, a página da Internet não será apresentada. Trata-se da predefinição e do valor recomendado. ■ Correto. Se XSS for detetado pelo navegador da Internet, Oracle CRM On Demand bloqueia o ataque, efetuando a modificação mais reduzida possível na página da Internet devolvida. ■ Não Fazer Nada. Esta definição não fornece nenhuma proteção contra XSS. O navegador da Internet não tentará detetar XSS ou ignorará qualquer deteção de XSS na página da Internet. É recomendado que não utilize esta definição. ■ Predefinição do Navegador. Esta definição utiliza o nível de proteção contra XSS predefinido do navegador da Internet, que pode ser configurável e o nível de proteção contra XSS pode variar de fornecedor para fornecedor.
Converter Valores de Texto URL em Ligações	Ao seleccionar esta caixa de seleção, os campos de morada e os valores do campo de texto com o tipo de campo de Texto (Abreviado) ou Texto (Longo) que iniciem com http:// ou https:// são automaticamente convertidos em ligações Internet. Além disso, quaisquer valores do campo URL na página Detalhes do Anexo que iniciem com http:// ou https:// também são automaticamente convertidos em ligações Internet. Por motivos de segurança, esta caixa de verificação é desmarcada por predefinição e deve ser marcada apenas quando necessário.

Configurar Definições de Visibilidade do Analytics

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Visibilidade do Analytics na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Áreas de Atividade Geração de Relatórios	Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade para os utilizadores que pretendem visualizar relatórios em tempo real no Analytics. Estes relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores: ■ Visibilidade do Gestor. Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que pertencem diretamente aos respetivos subordinados. (Esta é a predefinição.) ■ Visibilidade da equipa. Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que partilham com as Equipas da Conta e da Oportunidade.

Campo	Descrição
	Esta definição é aplicada para toda a empresa a menos que os utilizadores definam um valor para a definição Áreas de informações empresariais de relatórios na respetiva página Detalhes pessoais. Para mais informações sobre relatórios, consulte Analytics (na página 847), nomeadamente o tópico Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics (na página 866). NOTA: Se pretender restringir a visibilidade de registos em relatórios em tempo real no Analytics, deve selecionar um valor neste campo.
Áreas de Atividade Histórico	Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade para os utilizadores que pretendem visualizar relatórios do histórico no Analytics. Estes relatórios fornecem análises de históricos ou de tendências, ou contêm cálculos mais complexos do aqueles que aparecem nos relatórios em tempo real. Pode selecionar um dos seguintes valores: ■ Visibilidade do Gestor. Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que pertencem diretamente aos respetivos subordinados. (Esta é a predefinição.) ■ Visibilidade da equipa. Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que partilham com as Equipas da Conta e da Oportunidade. ■ Visibilidade total. Esta definição combina as vistas Visibilidade do Gestor e Visibilidade da Equipa. Esta definição é aplicada para toda a empresa a menos que os utilizadores definam um valor para a definição Áreas de informações empresariais do histórico nos respetivos detalhes pessoais. Para mais informações sobre relatórios, consulte Analytics (na página 847), nomeadamente o tópico Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics (na página 866). NOTA: Se pretender restringir a visibilidade de registos em relatórios do histórico no Analytics, deve selecionar um valor neste campo.
Posso ler todos os registos com base na função	Utilize esta lista de escolha para especificar se pretende que o Analytics utilize a definição Posso Ler Todos os Registos com base no tipo de registo, conforme definido na página Acesso ao Tipo de Registo no Assistente de gestão de funções. Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função for ativada através do perfil da empresa ou do seu perfil de utilizador e se a definição de visibilidade Posso Ler Todos os Registos for selecionada pelo seu administrador para a sua função de utilizador num determinado tipo de registo, poderá visualizar todos os registos desse tipo de registo no Analytics. Consulte Acerca da Definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função (consultar Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função na página 798) para obter orientações sobre quando e como ativar a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função. Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função não for ativada, o Analytics utiliza a visibilidade definida nos campos Áreas de Atividade de Geração de Relatórios e Áreas de Atividade do Histórico.

Configurar Definições de Comunicações

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Comunicações na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Enviar mensagem de correio eletrónico sobre atualizações do perfil de utilizador	Esta definição determina que utilizadores do Oracle CRM On Demand recebem mensagens de correio eletrónico de alerta depois de os campos Correio Eletrónico, ID do Utilizador ou Identificador Externo para Início de Sessão Único serem atualizados. Os valores seguintes estão disponíveis: ■ Todos os utilizadores. As mensagens de correio eletrónico são enviadas a todos os utilizadores do Oracle CRM On Demand. Esta é a definição predefinida e recomendada. ■ Todos os utilizadores ativos. As mensagens de correio eletrónico são enviadas apenas a todos os utilizadores ativos do Oracle CRM On Demand. ■ Sem utilizadores. As mensagens de correio eletrónico não são enviadas a nenhum utilizador do Oracle CRM On Demand. Esta é a definição recomendada apenas num ambiente de não produção.

Configurar Definições do Perfil da Empresa Adicional

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Informações Adicionais na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Utilizadores licenciados, Utilizadores ativos, Utilizadores inativos	Estes números são só de leitura, mostrando o número de utilizadores licenciados em conjunto com o estado atual dos utilizadores.

Configurar Definições do Codificador Geográfico

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Codificador Geográfico na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Ativar Codificador Geográfico	Esta definição permite ao Oracle CRM On Demand utilizar as informações nos registos de morada para encontrar os valores da latitude e longitude correspondentes para a morada utilizando o Oracle Spatial. Se o Oracle CRM On Demand tiver êxito ao encontrar a latitude e longitude, os campos da latitude e longitude são preenchidos automaticamente nos registos da morada com estes valores. Esta definição está desmarcada por predefinição.

Campo	Descrição
	NOTA: Este campo é só de leitura. Contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care se necessitar de qualquer alteração nesta definição. Para mais informações sobre codificação geográfica, consulte Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas (na página 381).

Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos

Pode verificar o estado da licença e compare-o ao número de utilizadores ativos. Precisa de uma licença para cada utilizador ativo. (Um *utilizador ativo* é um utilizador que pode aceder à aplicação.)

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

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

Para verificar o estado da licença e os utilizadores ativos e inativos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na secção Informações adicionais da página Perfil da empresa, verifique os números de utilizadores licenciados, ativos e inativos.
 - Se tiver utilizadores ativos que já não precisem de aceder à aplicação, poderá libertar licenças desativando-os. Para mais informações sobre como desativar licenças, consulte [Desativar utilizadores \(na página 1475\)](#).
 - Se pretender adquirir mais licenças, contacte o representante de vendas do Oracle CRM On Demand.

Acerca de Políticas de Início de Sessão e de Senha

O Oracle CRM On Demand fornece os mais elevados níveis de segurança para a empresa. As restrições de segurança foram criadas para garantir que só os utilizadores autorizados têm acesso aos dados.

Além disso, pode impor políticas de início de sessão, de palavra-passe e de autenticação para aumentar o nível de segurança na empresa. Por exemplo, pode definir o tempo limite de início de sessão para 15 minutos para aderir melhor às políticas de segurança da empresa. E se algum dos utilizadores se esquecer da respetiva palavra-passe, pode receber uma nova respondendo apenas a um conjunto de perguntas de validação. Como medida de segurança adicional, pode especificar o número de horas que uma sessão ativa pode durar. Por exemplo, pode configurar uma sessão ativa de início de sessão do utilizador para durar uma hora. Quando o utilizador atingir o limite da sessão ativa e tentar executar uma ação no Oracle CRM On Demand, tem de voltar a introduzir as credenciais de entrada em sessão antes de continuar a sessão.

Considerações de Segurança

Antes de configurar os controlos de início de sessão e palavra-passe, é necessário que tenha em consideração as necessidades de segurança. Algumas das perguntas que deve responder são:

- Qual o tipo de ID de utilizador que pretende utilizar?
- Durante quanto tempo pretende que a palavra-passe temporária de um utilizador gerada pelo sistema seja válida?
- Qual é o número máximo de tentativas de início de sessão que será permitido antes bloquear o acesso de um utilizador à aplicação?

- Durante quanto tempo será o bloqueio de início de sessão? Qual a frequência da alteração das palavras-passe dos utilizadores?
- As novas palavras-passe têm de ser diferentes das palavras-passe antigas?
- Qual é o comprimento mínimo da palavra-passe?
- Quantas perguntas de segurança têm de ser respondidas com êxito pelos utilizadores de modo a permitir que estes possam redefinir as respetivas palavras-passe caso se esqueçam das mesmas?
- Quantas perguntas de segurança têm de ser respondidas corretamente antes da redefinição automática da palavra-passe de um utilizador efetuada pela aplicação?
- Pretende permitir que os utilizadores alterem os respetivos IDs de utilizador ou endereços de correio eletrónico?
- Quanto tempo pretende que dure uma sessão ativa do utilizador?

Depois de definir as políticas de início de sessão e de palavra-passe, pode implementá-las nas páginas Administração da empresa na aplicação.

Alterações das Definições da Senha

Se efetuar alterações nas definições da palavra-passe, o sistema não impõe as alterações antes da expiração das palavras-passe atuais. Por exemplo, se alterar o comprimento mínimo da palavra-passe de sete caracteres para 10 e um utilizador já tiver uma palavra-passe de sete caracteres, o utilizador pode utilizar a palavra-passe de sete caracteres até que esta expire. Nessa altura, o utilizador terá de criar uma nova palavra-passe de, pelo menos, 10 caracteres.

Será melhor definir a política interna e selecionar as definições antes de adicionar novos utilizadores ao sistema. Se, no entanto, tiver de efetuar imediatamente uma alteração na política de segurança, pode redefinir todas as palavras-passe de utilizador. Esta ação gera um correio eletrónico para todos os utilizadores da empresa fornecendo uma nova palavra-passe temporária. O utilizador tem de ter o privilégio Gerir Empresa - Redefinir Todas Senhas para poder fazê-lo.

O que acontece quando os utilizadores se esquecem das respetivas palavras-passe?

Os utilizadores que têm o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal na respetiva função podem submeter um pedido de redefinição se a esquecerem da mesma. Podem utilizar a ligação Não Consegue Aceder à Conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Tem de definir o número mínimo de perguntas e respostas de segurança que os utilizadores têm de fornecer para a redefinição das respetivas palavras-passe. Quando esta funcionalidade estiver configurada, os utilizadores conseguem redefinir as respetivas senhas do Oracle CRM On Demand sem a intervenção do administrador da empresa.

Definir os controlos de palavra-passe da empresa

É possível definir a política de palavra-passe para o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, é possível definir a política de palavra-passe para estar em conformidade com os protocolos da empresa sobre o comprimento de palavras-passe aconselhável e o período de validade das mesmas.

Para definir os controlos de palavra-passe da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Controlo de início de sessão e palavra-passe.
- 4 Na página Controlo de início de sessão e palavra-passe de empresa, preencha as informações e grave as definições.

A tabela seguinte descreve as definições.

NOTA: Para redefinir a palavra-passe, os utilizadores devem ter o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal na respetiva função de utilizador. Para redefinir a palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à

conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, os utilizadores também devem ter perguntas e respostas de segurança definidas no sistema.

Definição	Valores possíveis	Utilização
Informações da política de início de sessão		
ID de início de sessão da empresa	Caixa de texto	É um identificador exclusivo da empresa. Quando criar novos utilizadores, este identificador será a primeira parte do ID de início de sessão (ID de início de sessão da empresa) do utilizador. Quando são criados novos utilizadores e o Tipo de ID de utilizador predefinido é ID de início de sessão da empresa, a parte Domínio da empresa do ID de utilizador será previamente preenchida com este valor. Esta definição também pode ser acedida a partir da página Perfil da empresa.
Número máximo de tentativas de palavra-passe atual	Número entre 1 e 3	O número de vezes em que um utilizador pode tentar introduzir a palavra-passe atual. Se o utilizador estiver a introduzir a palavra-passe atual num ecrã de início de sessão quando o número de tentativas é atingido, o utilizador fica bloqueado no Oracle CRM On Demand. O valor do campo Duração do bloqueio de início de sessão determina o número de tentativas permitido. No entanto, se o utilizador estiver a introduzir a palavra-passe atual a partir do Oracle CRM On Demand ou se o utilizador estiver a atualizar a palavra-passe, e se o número máximo de tentativas de palavra-passe atual for atingido, a sessão do utilizador é terminada. O utilizador não fica bloqueado no Oracle CRM On Demand e o número máximo de tentativas de palavra-passe atual ainda está disponível no ecrã de início de sessão antes do Oracle CRM On Demand aplicar o

		valor definido no campo Duração do bloqueio de início de sessão. O valor predefinido para clientes novos e existentes é de 3.
Duração do bloqueio de início de sessão	15, 30, 60 minutos ou Sempre	O período de tempo em que a conta do utilizador está bloqueada.
Duração máxima da sessão em horas	0-9999 horas	A duração que uma sessão ativa do utilizador pode durar antes de ser pedido ao utilizador para voltar a introduzir as respetivas credenciais de início de sessão. Este campo aceita número inteiros positivos de zero (0) a 9999. Para visualizar o valor predefinido para esta definição, vá para a página Políticas de início de sessão e de palavra-passe na Administração da empresa. Quando utilizar o Oracle CRM On Demand, tem de voltar a introduzir as credenciais de início de sessão quando a sessão ativa atingir a respetiva duração máxima. Quando utilizar serviços Internet e a sessão ativa terminar, o cliente de serviços Internet tem de repetir a autenticação para continuar a utilizar os serviços Internet.
Informações de controlo de palavra-passe		
Expirar palavras-passe de utilizador a	30 dias, 60 dias, 90 dias, 180 dias, Um Ano, Nunca expira	O período de tempo durante o qual uma palavra-passe de utilizador é válida. Após este período de tempo, o utilizador é obrigado a alterar a palavra-passe. NOTA: Se a definição Expirar Senhas de Utilizador A estiver em branco na sua função, é utilizada a definição para a empresa.

Número de Dias Antes do Aviso de Expiração da Senha	Este valor pode ficar em branco ou pode ser um número maior que 0 ou menor que o número de dias especificado pela opção selecionada no campo Expirar Senhas de Utilizador Em. Se selecionar a opção Um Ano no campo Expirar Senhas de Utilizador Em, o valor que introduzir no campo Número de Dias Antes do Aviso de Expiração da Senha pode ser um número entre 1 e 364, ou pode deixar o campo em branco.	Esta definição indica quantos dias antes da expiração de uma senha do utilizador que o Oracle CRM On Demand envia uma mensagem de correio eletrónico de notificação para o utilizador. Recomenda-se que introduza um valor não inferior a 2 e poderá pretender especificar um número maior de dias para permitir um tempo adequado para o utilizador atualizar a senha. Se não introduzir qualquer valor neste campo, nenhuma mensagem de correio eletrónico de notificação será enviada para o utilizador. NOTA: Se selecionar a opção Nunca Expira no campo Expirar Senhas de Utilizador Em, o campo Número de Dias Antes do Aviso de Expiração da Senha é só de leitura.
Comprimento mínimo da palavra-passe	Número entre 6 e 30	O número mínimo de caracteres que podem ser utilizados para uma palavra-passe.
Número máximo de alterações de palavra-passe	Número entre 1 e 20	O número máximo de vezes que a palavra-passe de um utilizador pode ser alterada tal como está especificado na definição de Período limite de alteração da palavra-passe. Se um utilizador tentar alterar a palavra-passe mais do que o número de vezes especificado, a alteração não será permitida. NOTA: O Oracle CRM On Demand não implementa esta política de senha se o seu utilizador autenticar utilizando um ID de Início de Sessão Único.
Período limite de alteração da palavra-passe	Número de dias (de 1 a 7)	O período de tempo durante o qual se aplica a definição Número máximo de alterações de palavra-passe.

Nível de complexidade de palavras-passe	3 ou 4	O número de classes de caracteres que tem de ser cumprido nas palavras-passe de utilizador a partir das quatro categorias seguintes: ■ Maiúsculas (A...Z) ■ Minúsculas (a...z) ■ Caracteres numéricos (0, 1, 2...9) ■ Caracteres não alfanuméricos (!,\$,#,%)
Impor política de palavras-passe no início de sessão	Caixa de verificação	Se a caixa de verificação estiver selecionada, é ativada uma verificação da política de palavras-passe quando os utilizadores iniciam sessão no Oracle CRM On Demand. Esta verificação da política garante que a palavra-passe do utilizador esteja em conformidade com as definições Comprimento mínimo da palavra-passe e Nível de complexidade de palavras-passe no Oracle CRM On Demand.
Número das últimas palavras-passe para impedir o utilizador de reutilizar	Número entre 0 e 10	O número de palavras-passe anteriormente utilizadas que o utilizador não pode reutilizar no Oracle CRM On Demand. O valor predefinido para empresas novas é de 3. O valor predefinido para as empresas existentes é 1 ou 0 se as condições seguintes forem cumpridas: ■ A definição A nova palavra-passe tem de ser diferente da palavra-passe antiga é selecionada. ■ A seleção da definição Número das últimas palavras-passe para impedir o utilizador de reutilizar é anulada.
Informações de autenticação		

Número de perguntas de segurança a preencher	Número entre 0 e 8	Esta definição determina a quantidade de perguntas e respostas de segurança que um utilizador tem de configurar. As perguntas e respostas do utilizador são armazenadas para uma utilização futura. NOTA: Os utilizadores configuram as perguntas de segurança quando iniciam sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Os utilizadores também podem alterar as perguntas de segurança a qualquer momento. Para obter mais informações, consulte Configurar as perguntas sobre segurança (consultar Configurar as perguntas de segurança na página 803). Quando os utilizadores redefinem a palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, têm de responder de determinadas perguntas de segurança que tenham sido definidas. NOTA: Se um utilizador esquecer a palavra-passe quando este valor estiver definido como zero (0), o utilizador tem de pedir ao administrador para redefinir a palavra-passe. É possível especificar que os utilizadores têm de configurar um número maior de perguntas do que o exigido para responder ao redefinir uma palavra-passe. Uma seleção aleatória das perguntas que o utilizador configura é apresentada para autenticar o utilizador ao redefinir a palavra-passe.
Número de perguntas de segurança a responder	Número entre 0 e 8	Esta definição determina o número de perguntas de segurança que um utilizador

		tem de responder ao redefinir uma palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Quando o utilizador submete o pedido para redefinir a palavra-passe, o utilizador recebe, pouco depois, uma ligação para uma página temporária. Na página temporária, o utilizador tem de responder ao número de perguntas de segurança especificado nesta definição para que a palavra-passe possa ser redefinida. O valor neste campo tem de ser menor que ou igual ao valor no campo Número de perguntas de segurança a concluir, uma vez que não pode ser exigido ao utilizador que responda a mais perguntas do que aquelas que foram configuradas pelo utilizador.
Número de dias de validade do início de sessão temporário	Número de dias (1 a 14)	Esta definição determina o número de dias de validade de uma palavra-passe de início de sessão temporário. É normalmente enviado um correio eletrónico com informações de início de sessão temporário quando é adicionado um novo utilizador ou quando o administrador da empresa ou o Suporte técnico a clientes redefine a palavra-passe do utilizador.
Número de tentativas de início de sessão com palavra-passe temporária	Número de tentativas (1 a 14)	O número total de tentativas de início de sessão permitidas com uma palavra-passe de início de sessão temporária. Se este valor for ultrapassado, as informações de início de sessão temporário do utilizador passarão a ser inválidas e a palavra-passe do utilizador terá de ser novamente redefinida.

Informações adicionais		
Permitir que os utilizadores alterem o ID de utilizador	Caixa de verificação	Se a caixa de verificação for selecionada, os utilizadores que editem o perfil de utilizador podem alterar o ID do utilizador. Se a funcionalidade não estiver ativada, apenas o administrador da empresa pode alterar os IDs de utilizador.
Permitir que utilizadores alterem o endereço de correio eletrónico	Caixa de verificação	Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores que editem o perfil de utilizador podem alterar o endereço de correio eletrónico. Se esta funcionalidade não estiver ativada, apenas o administrador da empresa poderá alterar os endereços de correio eletrónico.

Opção de sessão concorrente	Permitir com notificação, Permitir sem notificação e Parar e terminar existente	Esta definição permite gerir como é que o Oracle CRM On Demand processa as sessões concorrentes enquanto utiliza as credenciais de início de sessão. A opção, Permitir com notificação, permite participar em sessões concorrentes. No entanto, o Oracle CRM On Demand notifica o utilizador de que outra sessão está em curso, utilizando os mesmos detalhes da conta. O Oracle CRM On Demand também fornece notificação ao utilizador na outra sessão. A opção, Permitir sem notificação, permite participar em sessões concorrentes. No entanto, o Oracle CRM On Demand não notifica qualquer utilizador de que a outra sessão está em curso. A opção, Parar e terminar existente, fecha a primeira sessão existente e deixa a segunda nova sessão em curso. Os utilizadores de ambas as sessões são notificados das ações.

Acerca da proteção da falsificação de pedidos entre locais

Para prevenir ataques de falsificação de pedidos entre locais, os utilizadores que criam o código personalizado que contém pedidos POST HTTP (incluindo pedidos Java Script assíncrono e XML (AJAX)) que tentam atualizar, criar ou apagar dados no Oracle CRM On Demand devem incluir um token de segurança, como um parâmetro oculto no código. Se o código personalizado não contiver o token de segurança ou se o token de segurança for utilizado de forma incorreta, o pedido falhará. Quando o pedido falha, o utilizador irá ver uma mensagem de erro indicando que o pedido não pode ser concluído, porque a chave é inválida ou expirou e o utilizador tem de atualizar a página.

O token de segurança que os utilizadores devem incluir no respetivo código é mostrado na tabela seguinte.

Componente do Parâmetro	Código de Token
Nome	%%%ODReqName%%%
Valor	%%%ODReqValue%%%

NOTA: O código de token é sensível a maiúsculas/minúsculas e deve ser tal e qual como mostrado na tabela. Qualquer erro no código de token provoca a falha do pedido.

Esta funcionalidade de proteção para falsificação de pedidos entre locais é controlada pela caixa de seleção Proteção da falsificação de pedidos entre locais ativada no perfil da empresa. A funcionalidade é ativada por predefinição quando a empresa é configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand e não pode desativá-la.

Redefinir todas as palavras-passe

Pode redefinir ao mesmo tempo todas as palavras-passe dos utilizadores (incluindo a do administrador).

Exemplo de utilização 1. Quando estiver a configurar a aplicação, crie utilizadores e defina os respetivos Estados para Ativos, mas não envie as suas palavras-passe por correio eletrónico. Após concluir a configuração e a aplicação estar pronta para utilização, redefina todas as palavras-passe. Esta ação envia mensagens de correio eletrónico para todos os utilizadores ativos de uma só vez, notificando-os das respetivas palavras-passe temporárias e dando-lhes acesso à aplicação.

Exemplo de utilização 2. Alterou a política de controlo de palavras-passe e pretende que todos os utilizadores estejam em conformidade com esta nova política. Redefina todas as palavras-passe para que os utilizadores tenham de alterar as respetivas palavras-passe quando iniciarem sessão na próxima vez.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir empresa - Redefinir todas palavras-passe. Cada função de utilizador tem também de incluir o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal.

Para redefinir todas as palavras-passe

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na barra de título Perfil da empresa, clique no botão Redefinir todas as palavras-passe.

São enviadas mensagens de correio eletrónico a todos os utilizadores, notificando-os das respetivas novas palavras-passe temporárias. Os utilizadores que estiverem atualmente com a sessão iniciada podem continuar a trabalhar, mas terão de introduzir as novas palavras-passe temporárias no próximo início de sessão.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Redefinir a palavra-passe de um utilizador (consultar [Redefinir uma palavra-passe de um utilizador](#) na página 1469)
- [Configurar utilizadores](#) (na página 1452)
- [Definir os controlos de palavra-passe da empresa](#) (na página 1227)

Ativar idiomas

O Oracle CRM On Demand está disponível em várias línguas. Todos os campos de texto predefinido fornecidos com o produto, tais como campos e valores da lista de escolha, juntamente com a ajuda online e as iniciações são apresentados nas línguas disponíveis.

No entanto, quando personalizar campos ou valores da lista de escolha, tem de introduzir manualmente os equivalentes noutras línguas, caso pretenda os que aparecem nas versões traduzidas. Caso contrário, aparecem na língua original a azul entre parênteses, independentemente da língua selecionada.

Inicialmente, a única língua ativa é a língua selecionada como predefinição da empresa quando esta efetuou a inscrição no Oracle CRM On Demand.

Para que as opções de idiomas fiquem disponíveis também para os utilizadores, tem de as ativar.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

Para ativar línguas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Idiomas.
- 4 Na coluna Ativo, selecione os idiomas que pretende disponibilizar aos funcionários.

NOTA: Os formatos para a apresentação de datas, horas e moeda são determinados por outras definições, e não a definição Língua.

- 5 Grave o registo.

Restringir a utilização de endereços IP

Esta funcionalidade permite à empresa restringir acesso ao sistema para intervalos de endereços IP específicos. Pode utilizar esta funcionalidade para garantir que os utilizadores só acedem ao sistema a partir de localizações de rede específicas, tal como o escritório. Se esta funcionalidade estiver ativa, os utilizadores só podem iniciar sessão na aplicação a partir das máquinas que têm os endereços IP dentro do intervalo especificado.

NOTA: Também pode especificar restrições ao nível da função, para que os utilizadores que têm uma determinada função fiquem restringidos a intervalos específicos de endereços IP. Para obter mais informações, consulte [Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções \(na página 1487\)](#)

Antes de começar. Contacte o Suporte técnico a clientes para que possam ativar a filtragem de IP para a empresa. Depois disso, para executar este procedimento, a sua função deve incluir o privilégio Gerir a Empresa.

Para restringir a utilização de endereços IP

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Clique na ligação Definições de segurança.
- 4 Na página Definições de segurança, introduza os endereços IP aceitáveis para iniciar sessão.

SUGESTÃO: Reveja as informações no ecrã sobre a forma correta de introduzir endereços IP.

- 5 Grave o registo.

Administração do calendário fiscal

A administração do calendário fiscal inclui a definição do início do ano fiscal e o fim do ano fiscal correspondente para a empresa:

- [Acerca dos calendários fiscais \(na página 1237\)](#)
- [Atualizar o Nome do Calendário Fiscal \(na página 1238\)](#)
- [Definir um calendário fiscal personalizado \(na página 1239\)](#)
- [Gerir listas de períodos da empresa \(na página 1241\)](#)

Acerca dos calendários fiscais

Estão disponíveis dois tipos de calendário fiscal no Oracle CRM On Demand:

- **Calendário fiscal padrão.** Se o ano fiscal do utilizador seguir um calendário comum (por exemplo, trimestres do calendário, 5-4-4, 4-4-5), poderá utilizar este tipo de calendário no perfil da empresa.

- **Calendário Fiscal Customizado.** Se o calendário do utilizador seguir um calendário diferente, como 4-5-4, poderá definir um calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand.

Se utilizar um calendário fiscal padrão ou um calendário fiscal personalizado, será definido um ano fiscal uma vez para a sua empresa. Cada tipo de calendário fiscal permite-lhe automaticamente utilizar os períodos fiscais definidos no Oracle CRM On Demand.

Calendários fiscais padrão

Os calendários fiscais padrão são períodos que acompanham um calendário geralmente definido, como um calendário Gregoriano, e podem ter início em qualquer dia de qualquer mês do ano. Se utilizar um calendário fiscal padrão no Oracle CRM On Demand, selecione um dos seguintes tipos de calendário:

- Trimestres do calendário
- Modelo de calendário 4-4-5
- Modelo de calendário 5-4-4

Quando utiliza calendários fiscais padrão, o Oracle CRM On Demand gera automaticamente os períodos fiscais até ao ano 2040. Pode visualizar as definições para o seu calendário fiscal padrão, mas não as pode alterar. No entanto, pode alterar o formato de atribuição de nomes do seu calendário fiscal. Para mais informações, consulte [Atualizar o Nome do Calendário Fiscal \(na página 1238\)](#). Se pretender alterar a definição do calendário, contacte o Suporte técnico a clientes. O Suporte técnico a clientes preenche o calendário fiscal do utilizador com dados e especifica o tipo de calendário quando a empresa do utilizador está a ser configurada.

NOTA: Quaisquer alterações efetuadas na definição do ano fiscal só serão refletidas nos Relatórios do Oracle CRM On Demand quando for executada uma ETL (Extração, transformação, carregamento) completa.

Para visualizar a definição do calendário fiscal padrão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 3 Na secção Definições da empresa, reveja os seguintes campos:
 - Mês de início do ano fiscal
 - Data de início do ano fiscal
 - Tipo de calendário fiscal

NOTA: Quando são efetuadas alterações na definição de um calendário fiscal padrão, o Oracle CRM On Demand atualiza todos os dados nos relatórios. No entanto, o Oracle CRM On Demand só atualiza os dados futuros nas previsões.

Calendários fiscais personalizados

Os calendários fiscais personalizados estão disponíveis no Oracle CRM On Demand para acomodar as empresas que não utilizam meses do calendário padrão ou um calendário fiscal comum. O seu administrador da empresa define os calendários fiscais personalizados. O utilizador tem de criar um registo de calendário fiscal personalizado para cada ano que pretenda criar planos de negócio, objetivos, previsões ou análises baseadas no tempo no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais personalizados, consulte [Definir um calendário fiscal personalizado \(na página 1239\)](#).

Atualizar o Nome do Calendário Fiscal

Quando o Suporte Técnico a Clientes cria um calendário fiscal standard para a sua empresa, o nome do calendário fiscal predefinido recebe automaticamente um sufixo com o ano de fim desse ano fiscal. Por exemplo, um calendário fiscal com o ano de início em 2039 e o ano de fim em 2040 denomina-se Calendário Fiscal 2040.

Se a sua empresa requer uma convenção de atribuição de nomes alternativa para permitir a utilização de sistemas externos com Oracle CRM On Demand, pode configurar o formato de atribuição de nomes do ano fiscal

de forma a que todos os nomes do calendário fiscal standard e os nomes de períodos fiscais tenham como sufixo o ano de fim ou de início do ano fiscal.

NOTA: Pode especificar um nome de calendário quando define um calendário fiscal customizado, no entanto, não pode modificar nomes em calendários fiscais customizados depois de definidos. Alterar o formato de nome de calendários fiscais não afeta as datas de fim ou de início de anos fiscais ou de períodos fiscais.

Para atualizar o nome do calendário fiscal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de Calendários Fiscais, clique em Atualizar Nome do Calendário Fiscal.
- 5 Selecione um dos seguintes:
 - **Ano de Início.** Os nomes de calendários fiscais e de períodos fiscais recebem um sufixo no ano de início desse ano fiscal.
 - **Ano de Fim.** Os nomes de calendários fiscais e de períodos fiscais recebem um sufixo no ano de fim desse ano fiscal.
- 6 Clique em Gravar.

Definir um calendário fiscal personalizado

O administrador da empresa define o calendário fiscal no Oracle CRM On Demand para ficar em conformidade com o ano fiscal da empresa. Os calendários fiscais personalizados refletem-se em todos os relatórios, planos de negócios, objetivos e quotas de utilizador.

NOTA: Para configurar a definição do calendário fiscal personalizado, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir a empresa.

Para configurar os calendários fiscais personalizados, tem de executar o seguinte:

- 1 Contacte o Suporte técnico a clientes para ativar a utilização de calendários fiscais personalizados para a empresa.
- 2 Defina os calendários fiscais da empresa.
- 3 Verifique se o calendário fiscal personalizado está ativo na empresa.

ATENÇÃO: Depois de ativar a opção de calendário fiscal personalizado para a empresa, não é possível desativar esta opção. Recomenda-se que os administradores da empresa não ativem calendários fiscais personalizados, exceto se compreenderem integralmente as funcionalidades dos calendários fiscais do Oracle CRM On Demand.

Previsões e calendários fiscais personalizados

Quando utiliza calendários fiscais personalizados, a definição do calendário fiscal personalizado da empresa é utilizada na geração de previsões. O administrador da empresa tem de definir os registos do calendário fiscal personalizado antes de ativar as previsões. Uma vez que as previsões podem ocupar mais do que um trimestre em duração, é possível que uma previsão possa incluir dados de vários anos fiscais. Assim, para garantir que dados suficientes se encontram disponíveis para a série de previsão a gerar, um calendário fiscal personalizado tem de ser criado para cada ano que a empresa pretende gerar previsões. Além disso, o administrador da empresa tem de atualizar a definição da previsão antes que a definição do novo calendário fiscal personalizado possa ser utilizada nas previsões. Se a definição da previsão não for atualizada antes da data da previsão seguinte, as previsões não são geradas. Para mais informações sobre como atualizar definições da previsão, consulte [Atualizar a definição da previsão \(na página 1693\)](#).

Para definir um novo calendário fiscal personalizado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendários fiscais, clique em Novo calendário fiscal.
- 5 No menu, selecione o ano fiscal que pretende.

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

NOTA: Pode especificar um nome de calendário quando define um calendário fiscal customizado, no entanto, não pode modificar nomes em calendários fiscais customizados depois de serem definidos.

- 6 Introduza as seguintes informações:
 - a **Descrição.** Adicione quaisquer informações extra sobre a definição fiscal personalizada. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
 - b **Trimestre fiscal 1.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
 - c **Trimestre fiscal 2.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
 - d **Trimestre fiscal 3.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
 - e **Trimestre fiscal 4.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
 - f **Informações adicionais.** Clique no ícone de calendário para indicar o início do ano fiscal seguinte.

NOTA: Um ano fiscal não pode ter mais de 99 semanas de duração. Se introduzir um valor para Início do ano fiscal seguinte que seja posterior a 99 semanas a contar da data de início do ano fiscal anterior, uma mensagem de erro pede-lhe que introduza um valor correto.

- 7 Clique em Gravar.

NOTA: Tem de criar calendários fiscais sequencialmente, por exemplo, tem de criar o calendário fiscal de 2010 antes de criar o calendário fiscal de 2011.

A nova definição de calendário fiscal personalizado não se reflete no Analytics até à execução de um ETL (Extrair, Transformar e Carregar) noturno.

Para visualizar os detalhes de um calendário fiscal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendários fiscais, clique no nome do ano fiscal para o qual pretende visualizar os períodos fiscais.

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

NOTA: Se estiver a mudar de um calendário fiscal padrão para um calendário fiscal personalizado, os registos do ano fiscal anterior aparecem como só de leitura na página Lista de calendários fiscais e todos os registos futuros do ano fiscal que o Oracle CRM On Demand gerar são eliminados. Para obter mais informações sobre informações de calendários fiscais padrão, consulte [Acerca dos calendários fiscais \(na página 1237\)](#).

Para editar o calendário fiscal da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendários fiscais, localize o calendário fiscal que pretende atualizar e clique em Editar.
- 5 Introduza os novos detalhes para o calendário fiscal e clique em Gravar.

Quaisquer alterações à definição de calendário fiscal personalizado não se refletem no Analytics até à execução de um ETL (Extrair, Transformar e Carregar) noturno.

NOTA: Se tiver definido um calendário fiscal personalizado, pode alterá-lo editando a definição de calendário existente. No entanto, os calendários fiscais anteriores ao ano fiscal atual são só de leitura. Não é possível eliminar calendários fiscais personalizados.

Gerir listas de períodos da empresa

É possível gerir as listas de períodos de calendário fiscal da empresa para limitar o número de períodos disponíveis para seleção na janela de pesquisa Período em, por exemplo, registos de objetivos e planos de negócios. Isto é útil, por exemplo, porque a empresa poderá necessitar de pessoal de vendas para criar planos de negócio trimestrais, enquanto o pessoal de recursos humanos tem de criar apenas planos de negócios anuais.

Para gerir as listas de períodos da empresa pode:

- Criar e refinar listas de períodos
- Para cada lista de períodos, defina os campos de pesquisa utilizados na janela de pesquisa Período.
- Para cada função de utilizador, defina quais as listas disponíveis na janela de pesquisa Período.

Nota: Os utilizadores só podem seleccionar listas de períodos nas janelas de pesquisa Período se o menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa estiver definido como Ativado. Para mais informações sobre este menu e o que controla, consulte [Pesquisar Registos em Janelas de Pesquisa](#) (consultar [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa na página 103](#)) e [Configurar o Perfil da Empresa e as Predefinições Globais \(na página 1193\)](#).

Gerir as listas de períodos

O seguinte procedimento descreve como gerir as listas de períodos da empresa.

Para gerir as listas de períodos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Administração do período fiscal.
- 4 Na página Lista de períodos, selecione as seguintes opções a partir do botão Menu:
 - **Número de registos.** Conte o número de períodos na lista de períodos, consulte Contar registos em listas (consultar [Contar registos nas listas na página 149](#)).
 - **Limitar a lista.** Refine a lista de períodos por critérios específicos e grave a lista com um novo nome, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).
 - **Gravar lista.** Grave uma lista. Quando clica em Gravar lista, vai diretamente para uma página com opções de Gravar.
 - **Mostrar Filtro de Lista.** Mostre as informações chave de uma lista no menu pendente, consulte [Página Ver lista \(na página 147\)](#). Também pode aceder a esta página clicando em Ver, na página Gerir listas.
 - **Gerir listas.** Efetue a gestão de listas de períodos, consulte [Página Gerir listas \(na página 145\)](#).
 - **Criar nova lista.** Crie uma nova lista de períodos filtrada, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Definir a disposição de pesquisa de períodos

O seguinte procedimento descreve como definir uma disposição de pesquisa de uma lista de períodos.

Antes de começar. A função tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para definir a disposição de pesquisa de períodos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Período.
- 4 Na página Personalização da aplicação do período clique em Disposição de pesquisa de períodos.
- 5 Definir a disposição de pesquisa.

Para mais informações sobre como criar disposições de pesquisa, consulte Gerir disposições de pesquisa (consultar [Gerir disposições da pesquisa](#) na página 1377).

Definir as listas de períodos disponíveis para cada função

O seguinte procedimento descreve como definir as listas de períodos que estão disponíveis para cada função.

Antes de começar. A função tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para definir as listas de períodos disponíveis para cada função

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Período.
- 4 Na página Personalização da aplicação do período clique em Acesso e ordenação de lista de períodos.
- 5 Para cada função, defina as listas que estão disponíveis e a ordem das mesmas.

Para mais informações sobre como gerir o acesso à lista e a ordem de apresentação de cada função, consulte Gerir acesso à lista e ordem da lista (consultar [Gerir o acesso e ordem das listas](#) na página 1384).

Definição da moeda

Definir moedas para a empresa inclui:

- Ativar as moedas em que a empresa transaciona negócios.
- Definir taxas de câmbio da moeda para a moeda base da empresa.

Para obter informações sobre a definição da moeda, consulte [Gerir moedas \(na página 1242\)](#).

Gerir moedas

Para permitir aos utilizadores fazer e controlar os negócios em qualquer moeda, tem de ativar essas moedas. Caso contrário, a moeda predefinida configurada para a empresa é a única opção.

Se os funcionários registarem transações noutras moedas, também terá de configurar as taxas de câmbio entre essas moedas e a moeda predefinida da empresa. A aplicação utiliza as taxas de câmbio durante a agregação de receitas para relatórios e previsões.

ATENÇÃO: Certifique-se de que configura as taxas de câmbio antes de os utilizadores introduzirem transações para todas as moedas que ativar.

Pode introduzir várias taxas de câmbio para qualquer moeda ativa. Cada entrada consiste na Data do câmbio e numa Taxa de câmbio para essa data. Para determinar qual a taxa de câmbio a utilizar para uma determinada transação, a aplicação segue estas regras:

Modo de conversão do Oracle CRM On Demand de taxas de câmbio entre a moeda predefinida da empresa e a moeda predefinida do utilizador

Neste caso, uma empresa possui as seguintes moedas:

- A moeda predefinida para uma empresa é o dólar americano (USD).
- Esta empresa também tem moedas adicionais ativadas: o euro (EUR) e a libra esterlina (GBP).
- Esta empresa tem taxas de câmbio definidas entre o USD e o EUR e entre o USD e GBP.
- O utilizador introduz as receitas da oportunidade em EUR. No entanto, a moeda predefinida do utilizador é GBP.
- O Oracle CRM On Demand executa a conversão de EUR para GBP da seguinte forma:
 - Converte primeiro as receitas da oportunidade na moeda predefinida da empresa, ou seja, de EUR para USD.
 - Em seguida, converte as receitas da oportunidade na moeda do utilizador, ou seja, de USD para GBP.

Processo de aplicação das taxas de câmbio nas agregações de previsões

Neste caso, aplicam-se as seguintes regras:

- Se existir uma taxa de câmbio definida para a mesma data da transação, esta utiliza esse valor de Taxa de câmbio.
- Se não for definida nenhuma taxa de câmbio para a mesma data da transação, mas existirem taxas de câmbio definidas para datas anteriores à transação, esta utilizará a taxa de câmbio com a data mais próxima da data da transação.
- Se não for definida nenhuma taxa de câmbio para a mesma data da transação e não existirem taxas de câmbio definidas para datas anteriores à transação, esta utilizará a próxima taxa de câmbio disponível com uma data *posterior* à data da transação.

Por exemplo, se forem introduzidas taxas de câmbio apenas para 5/15/2004 e 8/15/2004, ocorre o seguinte:

- Para transações anteriores a 5/15/2004, é utilizada a taxa de 5/15/2004.
- Para transações entre 5/15/2004 e 8/14/2004, é utilizada a taxa de 5/15/2004.
- Para transações em 8/15/2004 ou posteriores, é utilizada a taxa de 8/15/2004.

Processo de aplicação das taxas de câmbio nos relatórios

Para os relatórios, as taxas de câmbio aplicam-se de forma mais geral do que para a previsão. É determinada uma única taxa de câmbio para cada mês, sendo utilizada para todas as transações realizadas no período de um mês. Por exemplo, para as oportunidades, o Oracle CRM On Demand utiliza a Data de fecho da oportunidade mais próxima à Data efetiva da taxa de câmbio. Para as conversões monetárias de ativos, o Oracle CRM On Demand utiliza o campo Data de compra como a data. Para os produtos de oportunidade, o Oracle CRM On Demand utiliza a taxa de câmbio mais próxima da data de início das receitas do produto. Para os outros objetos, incluindo os objetos personalizados 01-03, o Oracle CRM On Demand utiliza a data de criação para determinar a data da taxa de câmbio. Para os objetos personalizados 04-15, o Oracle CRM On Demand utiliza o campo Taxa de câmbio.

A taxa de câmbio atribuída a um mês é determinada do seguinte modo:

- Se existir mais do que uma taxa de câmbio para um mês, será utilizada a que tiver a data mais recente desse mês.
- Se não existirem taxas de câmbio para um mês, a taxa de câmbio desse mês será definida com o mesmo valor do mês posterior mais próximo com uma taxa definida.
- Se não existirem taxas de câmbio para meses posteriores, será utilizada a primeira taxa de câmbio de um mês anterior.

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

- A taxa de Maio de 2004 será o valor definido para 5/20/2004 (a taxa mais recente definida para Maio).

- A taxa de Agosto de 2004 será o valor definido para 8/14/2004 (a única taxa definida para Agosto).
- Abril de 2004 e os meses anteriores utilizarão a taxa de 20/5/2004. Existem duas datas para o mês de Maio.
- Junho e Julho de 2004 utilizarão a taxa de Agosto de 2004 (mês posterior mais próximo).
- Setembro de 2004 e os meses posteriores utilizarão a taxa de Agosto de 2004 (nenhum mês posterior, sendo utilizado o primeiro mês anterior).

Nos relatórios, todos os valores que necessitem de conversão entre moedas utilizarão a taxa de câmbio definida para o mês em que transação ocorre, calculada conforme descrito acima.

NOTA: Durante as previsões, todas as oportunidades são convertidas para a moeda predefinida da empresa para acumulação de previsões. No entanto, em relatórios, os campos de receitas são convertidos para o montante na moeda do utilizador final.

É necessário aguardar até que a atualização da análise diária seja executada quando ocorrer qualquer uma destas situações:

- É ativada uma nova moeda para a empresa e a taxa de câmbio é configurada
- É selecionada uma nova moeda por um utilizador que ainda não tinha sido selecionada por qualquer outro utilizador da empresa (na página Detalhes pessoais)

A atualização gera automaticamente qualquer taxa de câmbio cruzada necessária. Depois disso, pode executar relatórios históricos ou em tempo real.

Sempre que os utilizadores alterarem a moeda de utilizador predefinida, têm de terminar sessão na aplicação Oracle CRM On Demand e, em seguida, iniciar sessão novamente antes de os relatórios serem apresentados na moeda que acabaram de selecionar.

Antes de começar. Para executar os procedimentos para gerir moedas, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a Empresa - Definir Moedas. Além disso, para perceber o efeito das definições de moeda, leia [Acerca de definições de perfil para utilizadores \(na página 796\)](#).

Para ativar moedas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Definição da moeda, clique na ligação Definição da moeda.
- 4 Na página Configuração da moeda, selecione Todas as moedas na lista pendente.
- 5 Clique na ligação Editar para a moeda que pretende ativar.
- 6 Na página Editar moeda, selecione a caixa de verificação Ativa.
- 7 (Opcional) Na página Editar moeda, pode alterar o símbolo correspondente à moeda.

Por exemplo, poderá distinguir as moedas pelos respetivos códigos de moeda em vez dos símbolos. Assim, poderá alterar \$ para USD, ¥ para JPY e € para EUR.

NOTA: Pode utilizar qualquer símbolo para representar uma moeda, exceto os símbolos utilizados por determinadas definições locais para separadores de milhares ou separadores decimais, ou seja, um ponto final (.), uma vírgula (,) ou um espaço ().

- 8 Grave o registo.

Para definir as taxas de câmbio

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.

- 3 Na secção Definição da moeda, clique na ligação Taxas de câmbio.
A página Editar taxa de câmbio aparece com as taxas de câmbio mais recentes para as moedas ativadas. Se não tiver sido definido nenhuma taxa de câmbio, aparece em branco.
NOTA: O campo *Para moeda* indica sempre a moeda definida para a empresa. Tem de introduzir taxas de câmbio que indiquem à aplicação como converter cada moeda ativa nessa moeda.
- 4 Para adicionar uma nova taxa de câmbio para uma moeda ativa:
 - a Clique na ligação Histórico do câmbio da linha Moeda à qual pretende adicionar uma taxa.
Na página Taxa de câmbio, clique em Nova.
 - b Na página Editar taxa de câmbio, preencha com as informações.
Para Taxa de câmbio, introduza quantas unidades de *Para moeda* seriam necessárias para comprar uma unidade de *Moeda de origem*.
Exemplo: 1 Euro = 1,3 dólares americanos.
Partindo do princípio de que a moeda da empresa está definida como Dólares americanos (USD), seriam introduzidos estes valores:
 - Moeda de origem: EUR
 - Moeda destino: USD
 - Taxa de câmbio: 1.3
- 5 Clique em Gravar.

Para ver um histórico das taxas de câmbio

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Definição da moeda, clique na ligação Taxas de câmbio.
Na página Editar taxa de câmbio, aparecem as taxas de câmbio mais recentes para moedas diferentes.
- 4 Para ver o histórico das taxas de câmbio para uma única moeda, clique na ligação Histórico do câmbio.
Aparece um histórico das taxas de câmbio.

Configuração de divisões

A empresa pode utilizar o tipo de registo Divisão para organizar os utilizadores em agrupamentos para satisfazer as necessidades empresariais. Por exemplo, pode utilizar as divisões para organizar os utilizadores numa base geográfica. Pode associar um utilizador a uma ou mais divisões. A primeira divisão associada a um registo de utilizador é automaticamente especificada como a divisão principal para o utilizador, mas pode alterar a divisão principal para o utilizador. Pode associar divisões a grupos de valores da lista de escolha, de modo a que, para os utilizadores em determinadas divisões, os valores que aparecem nas listas de escolhas em determinados campos nos registos estejam limitados a subconjuntos dos valores definidos para os campos. Cada divisão pode apenas ser associada a um grupo de valores da lista de escolha. Para mais informações sobre os grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1414\)](#).

NOTA: As informações da divisão no registo de um utilizador não afetam os direitos do utilizador de aceder e trabalhar com registos.

Se um utilizador estiver associado a uma ou mais divisões, quando o utilizador criar um registo de um tipo de registo que suporta divisões, a divisão principal do utilizador é automaticamente atribuída ao registo. Se os campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha forem ambos apresentados na disposição da página Detalhes, e se um grupo de valores da lista de escolha for associado à divisão principal do utilizador, o campo Grupo de valores da lista de escolha no registo é preenchido com o nome desse grupo de valores da lista de

escolha. Assim, em qualquer campo da lista de escolha controlado pelo grupo de valores da lista de escolha, apenas os valores ligados ao grupo de valores da lista de escolha são apresentados na lista de escolha.

Um utilizador pode alterar a divisão em qualquer registo desde que todos os pontos seguintes sejam verdadeiros:

- O campo Divisão é apresentado na disposição da página atribuída à função do utilizador para um tipo de registo.
- O campo Divisão não é especificado como um campo só de leitura.
- O utilizador tem os direitos de acesso necessários para atualizar o registo.

NOTA: Por predefinição, a lista Todas as divisões está disponível na janela de pesquisa para o campo Divisão e um utilizador pode selecionar qualquer divisão. Pode configurar listas de divisões e especificar quais as listas disponíveis na janela de pesquisa para o campo Divisão nas funções de utilizador. Para mais informações, consulte [Gerir o acesso e ordem das listas \(na página 1384\)](#).

Quando um utilizador altera a divisão num registo, o grupo de valores da lista de escolha no registo é alterado automaticamente para o grupo de valores da lista de escolha numa nova divisão. Para mais informações sobre o comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha quando são criados e atualizados registos, consulte [Acerca de Divisões e Grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1250\)](#) e [Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões \(na página 62\)](#).

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

- [Considerações a ter ao configurar divisões \(na página 1246\)](#)
- [Processo de configuração de divisões \(na página 1247\)](#)
- [Criar divisões \(na página 1247\)](#)
- [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1248\)](#)
- [Associar utilizadores a divisões \(na página 1248\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha \(na página 1417\)](#)
- [Acerca da agregação e eliminação de divisões \(na página 1249\)](#)
- [Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1250\)](#)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador \(na página 1470\)](#)

Considerações a ter ao configurar divisões

Ao configurar as divisões, considere o seguinte:

- **Personalização.** Pode personalizar o tipo de registo Divisão.
- **Listas.** Pode criar listas de divisões.
- **Grupos de valores da lista de escolha.** Pode associar uma divisão a apenas um grupo de valores da lista de escolha.
- **Utilizadores.** Pode associar vários utilizadores a cada divisão e pode associar cada utilizador a várias divisões.
- **Pesquisar.** Não é possível pesquisar registos da divisão na barra de ação ou numa pesquisa avançada.
- **Campo da divisão.** Para tipos de registo que suportam divisões, pode executar o seguinte procedimento:
 - Adicione o campo Divisão a disposições de páginas.
 - Especifique o campo Divisão como só de leitura se não pretender que os utilizadores possam alterar ou limpar o valor no campo.
 - Utilize o campo Divisão no Construtor de expressões.
 - Utilize o campo Divisão nas regras de fluxos de trabalho.

- Inclua o campo Divisão nas disposições de pesquisa.

NOTA: Não é possível especificar um valor predefinido para o campo Divisão através das páginas Configuração de campos.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Processo de configuração de divisões \(na página 1247\)](#)
- [Criar divisões \(na página 1247\)](#)
- [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1248\)](#)
- [Associar utilizadores a divisões \(na página 1248\)](#)
- [Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1250\)](#)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador \(na página 1470\)](#)

Processo de configuração de divisões

Antes de começar. Reveja as informações em [Considerações a ter ao configurar divisões \(na página 1246\)](#).

Para configurar divisões para a empresa, execute as seguintes tarefas:

- 1 Determine o seguinte:
 - As divisões que pretende configurar.
 - O grupo de valores da lista de escolha que pretende associar a cada divisão, se existir. Cada divisão pode ser associada a apenas um grupo de valores da lista de escolha, mas um grupo de valores da lista de escolha pode ser associada a várias divisões.
 - Os utilizadores que pretende associar a cada divisão.
- 2 Crie as próprias divisões.
Para mais informações, consulte [Criar divisões \(na página 1247\)](#).
- 3 (Opcional) Associe grupos de valores da lista de escolha às divisões.
Para mais informações, consulte [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1248\)](#).
- 4 Associe utilizadores às divisões.
Para mais informações, consulte [Associar utilizadores a divisões \(na página 1248\)](#).
- 5 (Opcional) Adicione o campo Divisão às disposições de páginas para os tipos de registo em que pretende utilizar divisões.
Para obter mais informações, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1398\)](#).

Criar divisões

Para criar uma divisão, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de divisões \(na página 1247\)](#).

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Funções e Acesso na função de utilizador.

Para criar uma divisão

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique em Administração da empresa.
- 3 Na secção Configuração de divisões, clique em Configuração de divisões.

- 4 Na página Lista de divisões, clique em Nova.
- 5 Introduza um nome e uma descrição para a divisão e, em seguida, grave as alterações.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Configuração de divisões \(na página 1245\)](#)
- [Considerações a ter ao configurar divisões \(na página 1246\)](#)
- [Processo de configuração de divisões \(na página 1247\)](#)
- [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1248\)](#)
- [Associar utilizadores a divisões \(na página 1248\)](#)

Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões

Pode associar apenas um grupo de valores da lista de escolha a cada divisão. No entanto, cada grupo de valores da lista de escolha pode controlar os valores para um ou mais campos da lista de escolha num ou mais tipos de registo, e cada grupo de valores da lista de escolha pode estar associado a várias divisões. Para mais informações sobre os grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1414\)](#).

Para associar um grupo de valores da lista de escolha a uma divisão, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de divisões \(na página 1247\)](#).

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Funções e Acesso na função de utilizador. Além disso, o campo Grupo de valores da lista de escolha tem de ser apresentado na disposição da página Detalhes da divisão para a função do utilizador.

Para associar um grupo de valores da lista de escolha a uma divisão

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique em Administração da empresa.
- 3 Na secção Configuração de divisões, clique em Configuração de divisões.
- 4 Na Lista de divisões, clique no nome da divisão à qual pretende associar um grupo de valores da lista de escolha.
- 5 Na página Detalhes da divisão, no campo Grupo de valores da lista de escolha, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione o grupo de valores da lista de escolha que pretende associar à divisão.
- 6 Grave as alterações.

NOTA: Para que os grupos de valores da lista de escolha possam controlar os valores que aparecem nos campos da lista de escolha num registo, o campo Grupo de valores da lista de escolha tem de ser apresentado na disposição da página Detalhes para o tipo de registo.

Associar utilizadores a divisões

Pode associar um utilizador a uma ou mais divisões. A primeira divisão associada a um utilizador é automaticamente designada como a divisão principal do utilizador, mas pode alterar a divisão principal no registo de um utilizador. Para mais informações, consulte [Alterar a divisão principal para um utilizador \(na página 1470\)](#).

Pode associar utilizadores a divisões de duas formas:

- Num registo de divisão, pode associar vários utilizadores à divisão.
- Num registo de utilizador, pode associar várias divisões ao utilizador.

Para associar utilizadores a uma divisão, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de divisões \(na página 1247\)](#).

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Utilizadores e o privilégio Gerir Funções e Acesso na função de utilizador. Além disso, a secção de informações relacionadas Utilizadores da divisão tem de ser apresentada na disposição da página Detalhes atribuída à função do utilizador para o tipo de registo Divisão.

Para associar utilizadores a uma divisão

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique em Administração da empresa.
- 3 Na secção Configuração de divisões, clique em Configuração de divisões.
- 4 Na Lista de divisões, clique no nome da divisão à qual pretende associar utilizadores.
- 5 Na página Detalhes da divisão, desloque-se para a secção de informações relacionadas Utilizadores da divisão e clique em Adicionar.
- 6 Selecione o utilizador que pretende associar à divisão e grave a alteração.
Pode adicionar até 10 utilizadores de cada vez. Para associar mais utilizadores à divisão, clique em Gravar e adicionar utilizadores.

Para associar divisões a um utilizador a partir de uma página Detalhes do utilizador, conclua os passos no seguinte procedimento.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Utilizadores e o privilégio Gerir Funções e Acesso na função de utilizador. Além disso, pelo menos um dos seguintes tem de ser verdadeiro:

- O campo Divisão principal é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função do utilizador para o tipo de registo Utilizador.
- A secção de informações relacionadas Divisões do utilizador é apresentada na disposição da página Administração de utilizadores atribuída à função do utilizador.

NOTA: No tipo de registo Utilizador, também está disponível um campo de texto designado Divisão. O campo de texto Divisão faz parte do tipo de registo Utilizador.

Para associar divisões a um utilizador

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na Lista de utilizadores, clique no apelido do utilizador que pretende associar às divisões.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Se pretende associar apenas uma divisão única como a divisão principal para o utilizador, no campo Divisão principal, clique no ícone de pesquisa e selecione a divisão que pretende que seja a divisão principal para o utilizador.
 - Se pretende associar várias divisões ao utilizador, desloque-se para a secção de informações relacionadas Divisões e clique em Adicionar. Pode adicionar até 10 divisões de cada vez. Para associar mais divisões ao utilizador, clique em Gravar e adicionar divisões.

Acerca da agregação e eliminação de divisões

Pode eliminar uma divisão mesmo se a divisão estiver associada a utilizadores e a registos. O utilizador também pode agregar um máximo de cinco divisões numa só, de uma só vez. Quando agrega duas ou mais divisões, uma é mantida e as outras são eliminadas.

Após a eliminação de uma divisão como resultado de uma operação de agregação, acontece o seguinte:

- A divisão é removida de quaisquer registos do utilizador a que a divisão foi associada.
- Quaisquer utilizadores associados à divisão eliminada e que não estavam anteriormente associados à divisão mantida são associados automaticamente à divisão mantida. Se a divisão eliminada for a divisão principal de um utilizador, a divisão que é mantida torna-se a divisão principal do utilizador.
- Se a divisão eliminada estiver associada a registos de outros tipos de registo, tais como contas, contactos, etc., os registos não são associados automaticamente à divisão mantida na operação de agregação. Em vez disso, o campo Divisão nos registos é automaticamente limpo. No entanto, o campo Grupo de valores da lista de escolha nos registos não foi limpo.

Após eliminar diretamente uma divisão, acontece o seguinte:

- A divisão é removida de quaisquer registos do utilizador a que a divisão foi associada. Se a divisão eliminada for a divisão principal para um utilizador, a primeira divisão na lista das restantes divisões associadas ao registo do utilizador torna-se a divisão principal do utilizador.
- Se a divisão eliminada estiver associada a registos de outros tipos, tais como contas, contactos, etc., o campo Divisão nesses registos é automaticamente limpo. No entanto, o campo Grupo de valores da lista de escolha nos registos não foi limpo.

Pode associar uma divisão diferente a qualquer registo em que o campo Divisão foi limpo como resultado da eliminação de uma divisão. Quando associa uma divisão a um registo em que o campo Divisão foi limpo, o campo Grupo de valores da lista de escolha no registo é atualizado da seguinte forma:

- Se a nova divisão for associada a um grupo de valores da lista de escolha, o campo Grupo de valores da lista de escolha no registo é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão.
- Se a nova divisão não for associada a um grupo de valores da lista de escolha, o campo Grupo de valores da lista de escolha no registo é limpo.

Pode restaurar uma divisão eliminada. Quando restaura uma divisão, não são restauradas quaisquer associações previamente existentes entre a divisão restaurada e os registos do utilizador. Quaisquer associações previamente existentes entre a divisão restaurada e os registos de outros tipos, tais como contas, contactos, etc. são restauradas.

Para obter instruções passo a passo para agregar registos, consulte [Agregar registos \(na página 158\)](#).

Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos

A tabela seguinte resume o comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha quando os utilizadores criam e editam registos. Em todos os casos nesta tabela, é assumido que:

- Cada divisão está associada a um grupo de valores da lista de escolha.
- Cada utilizador está associado a pelo menos uma divisão.
- O campo Divisão e o campo Grupo de valores da lista de escolha são ambos apresentados na disposição da página Detalhes.

O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de escolha pode ser atualizado	Quando um utilizador cria um registo é aplicado o comportamento seguinte	Quando um utilizador atualiza um registo é aplicado o comportamento seguinte
Sim	Sim	■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal para o utilizador que cria o registo. O utilizador pode alterar o valor no campo	■ O utilizador pode alterar o valor no campo Divisão ou no campo Grupo de valores da lista de escolha. ■ Se o utilizador limpar o campo Divisão, o campo Grupo de valores

O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de escolha pode ser atualizado	Quando um utilizador cria um registo é aplicado o comportamento seguinte	Quando um utilizador atualiza um registo é aplicado o comportamento seguinte
		Divisão antes de guardar o registo. ■ O campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a divisão. O utilizador pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha antes de guardar o registo.	da lista de escolha é automaticamente limpo. ■ Se o utilizador selecionar uma divisão diferente, o campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão. ■ Se o utilizador selecionar um grupo de valores da lista de escolha diferente ou limpar o campo Grupo de valores da lista de escolha, o campo Divisão não é alterado automaticamente.
Não	Sim	■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal para o utilizador que cria o registo. O utilizador não pode alterar o valor no campo Divisão. ■ O campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a divisão. O utilizador pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha antes de guardar o registo.	■ O utilizador não pode alterar o valor no campo Divisão. ■ O utilizador pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha. ■ Se o utilizador selecionar um grupo de valores da lista de escolha diferente ou limpar o campo Grupo de valores da lista de escolha, o campo Divisão não é alterado automaticamente.
Sim	Não	■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal para o utilizador que cria o registo. O utilizador pode alterar o valor no campo Divisão antes de guardar o registo. ■ O campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a divisão. O utilizador não pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha no registo.	■ O utilizador pode alterar o valor no campo Divisão. ■ O utilizador não pode alterar diretamente o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha. ■ Se o utilizador limpar o campo Divisão, o campo Grupo de valores da lista de escolha é automaticamente limpo. ■ Se o utilizador selecionar uma divisão diferente, o campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão.

O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de escolha pode ser atualizado	Quando um utilizador cria um registo é aplicado o comportamento seguinte	Quando um utilizador atualiza um registo é aplicado o comportamento seguinte
Não	Não	■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal para o utilizador que cria o registo. O utilizador não pode alterar o valor no campo Divisão no registo. ■ O campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a divisão. O utilizador não pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha no registo.	O utilizador não pode alterar o valor no campo Divisão ou no campo Grupo de valores da lista de escolha.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Configuração de divisões \(na página 1245\)](#)
- [Considerações a ter ao configurar divisões \(na página 1246\)](#)
- [Processo de configuração de divisões \(na página 1247\)](#)
- [Criar divisões \(na página 1247\)](#)
- [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1248\)](#)
- [Associar utilizadores a divisões \(na página 1248\)](#)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador \(na página 1470\)](#)
- [Acerca de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1414\)](#)
- [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1415\)](#)
- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1416\)](#)
- [Criar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1417\)](#)
- [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1343\)](#)

Auditoria da empresa

A pista de auditoria é uma capacidade importante para cumprir com a conformidade regulatória e a política da empresa. Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre a pista de auditoria no Oracle CRM On Demand:

- [Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores \(na página 1253\)](#)
- [Rever a utilização de recursos da empresa \(na página 1254\)](#)
- [Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal \(na página 1255\)](#)
- [Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração \(na página 1256\)](#)
- [Rever Mensagens de Correio Eletrónico Enviadas e Pendentes da Empresa \(na página 1257\)](#)
- [Rever Todos os Pedidos de Exportação para a sua Empresa \(na página 1259\)](#)

Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores

Pode rever o histórico do início de sessão de todos os utilizadores na empresa. A página do histórico do início de sessão mostra os utilizadores que estão a utilizar a aplicação e o momento da utilização. A página do histórico do início de sessão também regista a atividade de início de sessão efetuada pelo Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Todas as noites, o Oracle CRM On Demand apaga de forma permanente os registos de início de sessão com mais de 90 dias. Os dados do histórico da adoção de utilizadores estão armazenados no data warehouse para suportar a análise de tendências no histórico da métrica de adoção de utilizadores na análise de Oracle CRM On Demand, mas os dados não são retidos aquando da execução de uma extração, transformação e carregamento (ETL) completos dos dados, durante uma atualização do Oracle CRM On Demand para uma nova versão ou quando os dados da empresa migram de um ambiente do Oracle CRM On Demand para um ambiente do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a área de atividade da Análise do Histórico de Controlo da Utilização, consulte [Área de Atividade Análise do Histórico de Análises do Controlo da Utilização](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização](#) na página 958).

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a sua função deve incluir o privilégio Gerir Empresa – Auditoria de Início de Sessão e da Empresa.

Para rever a atividade de início de sessão de todos os utilizadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria à Empresa, clique na ligação Auditoria de Início de Sessão.

A página Auditoria de Início de Sessão apresenta toda a atividade de auditoria de início de sessão do Oracle CRM On Demand.

NOTA: O campo Tipo num registo de início de sessão mostra o canal através do qual tentou-se efetuar o início de sessão. Por exemplo, caso se tente efetuar o início de sessão através de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Caso se tente efetuar o início de sessão através dos serviços Internet, o campo Tipo mostrará o valor Serviços Internet.

- 4 Na barra de título Auditoria de Início de Sessão, selecione uma das seguintes listas a partir do menu:
 - **Auditoria de Todos os Inícios de Sessão.** A predefinição para visualizar a atividade de início de sessão. Apresenta todos os dados da auditoria de início de sessão e ordena por tempo de início de sessão.
 - **Todos os Utilizadores Com Sessão Iniciada Atualmente.** Todos os utilizadores que têm atualmente sessão iniciada no Oracle CRM On Demand. São ordenados por tempo de início de sessão.

NOTA: Este menu também apresenta quaisquer listas customizadas que o utilizador tiver criado.

Para gerir listas da atividade de início de sessão

- Na barra de título Auditoria de Início de Sessão, clique no botão Menu para efetuar as seguintes ações:
 - **Exportar lista.** Para exportar a lista Atividade de Início de Sessão para gravar no seu computador, consulte [Exportar Registos em Listas](#) (na página 149).
 - **Número de registos.** Para contar os registos na lista Atividade de Início de Sessão, consulte Contar Registos em Listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 149).
 - **Limitar a lista.** Para refinar a lista filtrada Atividade de Início de Sessão, consulte [Criar e Refinar Listas](#) (na página 134).
 - **Gerir listas.** Para gerir as Listas de Atividades de Início de Sessão, consulte [Página Gerir Listas](#) (na página 145).

- **Criar nova lista.** Para criar uma nova lista filtrada Atividade de Início de Sessão, consulte [Criar e Refinar Listas \(na página 134\)](#).
- **Gravar lista.** Grave a lista Atividade de Início de Sessão, irá diretamente para uma página com opções de Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Rever a atividade de início de sessão de um utilizador \(na página 1470\)](#)

Rever a utilização de recursos da empresa

Pode rever a utilização dos recursos de toda a empresa, incluindo as alterações nas seguintes áreas:

- Redefinir palavra-passe
- Palavra-passe esquecida
- Responder perguntas sobre segurança
- Alterar identificador de Acesso único
- Alteração do ID do utilizador
- Alteração do endereço de correio eletrónico
- Definir palavra-passe
- Palavra-passe inicial
- Offline

NOTA: Uma vez por mês, o Oracle CRM On Demand apaga de forma permanente os registos de utilização com mais de 90 dias. No entanto, os registos não são eliminados quando um utilizador é criado ou quando os seguintes campos são modificados: Correio Eletrónico, Identificador Externo para Início de Sessão Único, Função, Estado, ID de Início de Sessão de Utilizador.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a sua função deve incluir o privilégio Gerir Empresa – Auditoria de Início de Sessão e da Empresa.

Para rever a utilização de recursos da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria à Empresa, clique na ligação Auditoria.
- 4 Reveja o histórico de utilização de recursos da empresa.

O procedimento seguinte descreve como gerir listas de registos de utilização de recursos.

Para gerir listas de registos de utilização de recursos

- Na barra de título da página Pista de Auditoria, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma:
 - **Exportar lista.** Exporte a lista para um ficheiro, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 149\)](#).
 - **Número de registos.** Para contar os registos na lista, consulte Contar Registos em Listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 149).
 - **Limitar a lista.** Refine a lista, consulte [Criar e Refinar Listas \(na página 134\)](#). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, seleccionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.
 - **Gravar lista.** Grave a lista. Se seleccionar esta opção, abre uma página onde pode seleccionar opções para gravar a lista.
 - **Mostrar filtro de listagem.** Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.

- **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).
- **Gerir listas.** Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte [Página Gerir Listas \(na página 145\)](#).

Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal

Pode rever a pista de auditoria das alterações que os utilizadores efetuaram aos campos auditados para todos os tipos de registo auditáveis. Se as opções para controlar a criação, apagamento e restauro de registos estiverem selecionadas na configuração da pista de auditoria para o tipo de registo, a pista de auditoria principal também mostra os registos da pista de auditoria para essas operações.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Aceder à Pista de Auditoria Principal e Auditoria de Configuração da Administração.

Para rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria da empresa, clique na ligação Pista de auditoria principal.

A Pista de auditoria principal apresenta os valores seguintes:

- **N.º de ID.** O ID da linha da tabela.
- **Tipo de registo.** O tipo de registo a ser auditado.
- **Nome do registo.** O nome do registo a ser auditado.
- **Endereço de IP de origem.** O endereço de IP do computador em que a alteração de configuração ocorreu.

NOTA: Este valor é apresentado apenas quando estas informações estão disponíveis.

- **Tipo de sessão.** Este valor indica se a sessão foi uma sessão interativa ou de serviços Internet.
- **Apelido.** O apelido do utilizador.
- **Nome próprio.** O nome próprio do utilizador.
- **ID de início de sessão do utilizador.** O ID de início de sessão do utilizador.
- **Operação.** O tipo de configuração que foi executado como, por exemplo, criar, eliminar ou modificar.
- **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- **Valor antigo.** O valor anterior do campo.
- **Novo valor.** O novo valor do campo. Por exemplo, se alterar o valor do campo de prioridade do pedido de assistência de Baixo para Alto, o campo Valor antigo permanecerá como Baixo e o campo Novo valor será Alto. Se eliminar um registo, o campo Valor antigo permanecerá em branco e o campo Novo valor será alterado para Registo eliminado.
- **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.

Para obter mais informações sobre a pista de auditoria, consulte [Personalizar a pista de auditoria \(na página 1389\)](#).

O procedimento seguinte descreve como gerir listas de registos da pista de auditoria.

Para gerir listas de registos da pista de auditoria

- Na barra de título da página Pista de Auditoria Principal, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma:
 - **Exportar lista.** Exporte a lista para um ficheiro, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 149\)](#).
 - **Número de registos.** Para contar os registos na lista, consulte Contar Registos em Listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 149).

- **Limitar a lista.** Refine a lista, consulte [Criar e Refinar Listas \(na página 134\)](#). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, seleccionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.
- **Gravar lista.** Grave a lista. Se seleccionar esta opção, abre uma página onde pode seleccionar opções para gravar a lista.
- **Mostrar filtro de listagem.** Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.
- **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).
- **Gerir listas.** Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte [Página Gerir Listas \(na página 145\)](#).

Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração

Pode rever a pista de auditoria das alterações que os administradores efetuam às funções, aos livros, aos perfis de acesso, aos nomes de etiquetas de integração REST, à customização do proprietário anterior e à configuração da pista de auditoria para tipos de registo.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Aceder à Pista de Auditoria Principal e Auditoria de Configuração da Administração.

Para rever a auditoria das alterações da configuração da administração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria da empresa, clique na ligação Auditoria de configuração da administração.

A tabela Auditoria de configuração da administração apresenta os valores seguintes:

- **N.º de ID.** O ID da linha da tabela.
- **Tipo de registo.** O tipo de registo a ser auditado.
- **Nome do registo.** O nome do registo a ser auditado.
- **Endereço de IP de origem.** O endereço de IP do computador em que a alteração de configuração ocorreu.

NOTA: Este valor é apresentado apenas quando estas informações estão disponíveis.

- **Tipo de sessão.** Este valor indica se a sessão foi uma sessão interativa ou de serviços Internet.
- **Apelido.** O apelido do utilizador.
- **Nome próprio.** O nome próprio do utilizador.
- **ID de início de sessão do utilizador.** O ID de início de sessão do utilizador.
- **Operação.** O tipo de configuração que foi executado como, por exemplo, criar, eliminar ou modificar.
- **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- **Valor antigo.** O valor anterior do campo.
- **Novo valor.** O novo valor do campo. Por exemplo, se alterar o valor do campo de prioridade do pedido de assistência de Baixo para Alto, o campo Valor antigo permanecerá como Baixo e o campo Novo valor será Alto. Se eliminar um registo, o campo Valor antigo permanecerá em branco e o campo Novo valor será alterado para Registo eliminado.
- **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.

O procedimento seguinte descreve como gerir listas de alterações de configuração da administração.

Para gerir listas de alterações de configuração da administração

- Na barra de título da página Auditoria de Configuração da Administração, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma:
 - **Exportar lista.** Exporte a lista para um ficheiro, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 149\)](#).

- **Número de registos.** Para contar os registos na lista, consulte Contar Registos em Listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 149).
- **Limitar a lista.** Refine a lista, consulte [Criar e Refinar Listas \(na página 134\)](#). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, seleccionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.
- **Gravar lista.** Grave a lista. Se seleccionar esta opção, abre uma página onde pode seleccionar opções para gravar a lista.
- **Mostrar filtro de listagem.** Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.
- **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).
- **Gerir listas.** Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte [Página Gerir Listas \(na página 145\)](#).

Rever Mensagens de Correio Eletrónico Enviadas e Pendentes da Empresa

A página Monitor de Mensagens de Correio Eletrónico apresenta as seguintes informações:

- **Resumo do Monitor de Mensagens de Correio Eletrónico.** Apresenta o número de mensagens de correio eletrónico pendentes do Oracle CRM On Demand.
- **Caixa de saída.** Apresenta os detalhes específicos referentes às mensagens de correio eletrónico que esperam ser enviadas do Oracle CRM On Demand.
- **Itens Enviados.** Apresenta as informações específicas referentes às mensagens de correio eletrónico já enviadas do Oracle CRM On Demand. Pode utilizar a pesquisa Alfabética para localizar uma mensagem de correio eletrónico enviada.

Acerca do Período de Retenção para Mensagens de Correio Eletrónico Enviadas e Anexos de Mensagens de Correio Eletrónico

Na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand mantém as mensagens de correio eletrónico enviadas e os respetivos anexos para um determinado período, da seguinte forma:

- A mensagem de correio eletrónico é retida por 30 dias e depois eliminada.
- O anexo da mensagem de correio eletrónico é retido por 7 dias e depois apagado.

O seu administrador pode alterar os períodos de retenção para mensagens de correio eletrónico enviadas e respetivos anexos, alterando os valores nos campos seguintes no perfil da empresa:

- Validade da Mensagem de Correio Eletrónico (Dias)
- Validade do Anexo da Mensagem de Correio Eletrónico (Dias)

Para obter informações acerca da atualização destes campos, consulte [Configurar Definições da Empresa \(na página 1195\)](#).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Aceder à Pista de Auditoria Principal e Auditoria de Configuração da Administração.

Para rever uma mensagem de correio eletrónico pendente e enviada do Oracle CRM On Demand

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria da Empresa, clique na ligação Monitor de Mensagens de Correio Eletrónico.

As secções Itens Enviados e Caixa de Saída apresentam os seguintes valores:

- **Tipo.** Esta coluna apresenta um dos seguintes valores:
 - **Cliente.** O utilizador enviou uma mensagem de correio eletrónico a um cliente.
 - **Operações.** Foi enviada uma mensagem de correio eletrónico por Oracle CRM On Demand ao Suporte Técnico a Clientes do Oracle CRM On Demand.

- **Assistência.** Oracle CRM On Demand enviou uma mensagem de correio eletrónico a um cliente.
 - **Subtipo.** Esta coluna apresenta um valor que indica o tipo de operação a partir do qual a mensagem de correio eletrónico originou. Por exemplo:
 - **Importação.** Este valor indica que a mensagem de correio eletrónico foi enviada ao efetuar uma operação de importação.
 - **Fluxo de Trabalho.** Este valor indica que a mensagem de correio eletrónico foi enviada por uma ação de fluxo de trabalho.
 - **Status.** Esta coluna apresenta um dos seguintes valores:
 - **Em fila.** O pedido por correio eletrónico ainda não foi processado.
 - **Em Curso.** A mensagem de correio eletrónico está a ser processada. O Oracle CRM On Demand tenta enviar uma mensagem de correio eletrónico 3 vezes. Se na terceira tentativa o envio da mensagem de correio eletrónico falhar, o estado é alterado para Erro.
 - **Enviada.** A mensagem de correio eletrónico foi enviada com êxito.
 - **Suprimido.** O Oracle CRM On Demand não envia mensagens de correio eletrónico para a morada especificada.
 - **Erro.** O pedido por correio eletrónico não foi concluído porque ocorreu um erro.
 - **ID do Fluxo de Trabalho.** Caso a mensagem de correio eletrónico tenha originado numa ação de fluxo de trabalho, esta coluna mostra a ID da ação de fluxo de trabalho. O utilizador pode definir o nível de detalhe para visualizar os detalhes da ação do fluxo de trabalho.
 - **De.** O nome da pessoa ou empresa por quem a mensagem de correio eletrónico foi enviada.
 - **Enviada.** A data e a marca de hora em que a mensagem de correio eletrónico foi enviada.
 - **Para.** Os endereços de correio eletrónico de todos os destinatários a quem a mensagem de correio eletrónico foi enviada.
 - **Iniciado Por.** A ID de entrada em sessão do utilizador que iniciou a mensagem de correio eletrónico.
 - **Subject.** O assunto da mensagem de correio eletrónico.
- 4 Se a mensagem de correio eletrónico enviado que pretende rever não é apresentada, clique em [Mostrar Lista Completa](#) para abrir a página [Lista de Endereços de Correio Eletrónico](#), onde pode procurar a mensagem de correio eletrónico.
- 5 Se pretender apagar uma mensagem de correio eletrónico enviada, clique na ligação [Apagar](#) dessa mensagem de correio eletrónico.
- NOTA:** Quando apagar uma mensagem de correio eletrónico enviada, qualquer anexo à mensagem de correio eletrónico é também apagado.
- 6 Para transferir um anexo de uma mensagem de correio eletrónico enviada, efetue o seguinte:
- a Na página [Monitorização de Mensagens de Correio Eletrónico](#) ou [Lista de Endereços de Correio Eletrónico](#), clique na ligação [Assunto](#) da mensagem de correio eletrónico.
 - b Na página [Detalhe da Mensagem de Correio Eletrónico](#), na secção de informações relacionadas [Anexos de Correio Eletrónico](#), clique na ligação no campo [Anexo](#) do anexo que pretende transferir.
- SUGESTÃO:** Também pode transferir o primeiro anexo para uma mensagem de correio eletrónico diretamente na página [Monitorização de Mensagens de Correio Eletrónico](#) e [Lista de Endereços de Correio Eletrónico](#) ao clicar na ligação [Transferir](#) para o registo da mensagem de correio eletrónico.
- 7 Para apagar um único anexo de uma mensagem de correio eletrónico enviada, efetue o seguinte:
- a Na página [Monitorização de Mensagens de Correio Eletrónico](#) ou [Lista de Endereços de Correio Eletrónico](#), clique na ligação [Assunto](#) da mensagem de correio eletrónico.

- b** Na página Detalhe da Mensagem de Correio Eletrónico, na secção de informações relacionadas Anexos de Correio Eletrónico, clique na ligação Apagar do anexo.

O seguinte procedimento descreve como trabalhar com listas de mensagens de correio eletrónico enviadas.

Para trabalhar com listas de mensagens de correio eletrónico enviadas

- 1** Na página Monitorização de Mensagens de Correio Eletrónico, na secção Itens Enviados, clique em Mostrar Lista Completa.
- 2** Na barra de título da página Lista de Endereços de Correio Eletrónico, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma:
 - **Exportar lista.** Exporte a lista para um ficheiro, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 149\)](#).
 - **Número de registos.** Para contar os registos na lista, consulte Contar Registos em Listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 149).
 - **Limitar a lista.** Refine a lista, consulte [Criar e Refinar Listas \(na página 134\)](#). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, seleccionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.
 - **Gravar lista.** Grave a lista. Se seleccionar esta opção, abre uma página onde pode seleccionar opções para gravar a lista.
 - **Mostrar filtro de listagem.** Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.
 - **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).
 - **Gerir listas.** Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte [Página Gerir Listas \(na página 145\)](#).

Para obter mais informações sobre a pista de auditoria, consulte [Personalizar a pista de auditoria \(na página 1389\)](#).

Rever Todos os Pedidos de Exportação para a sua Empresa

A página Fila dos Pedidos de Exportação Principal apresenta uma lista de pedidos de exportação pendentes e concluídos que são atualmente mantidos para a sua empresa. Pode rever os pedidos de exportação que foram submetidos a partir das páginas Lista, assim como pedidos de exportação que foram submetidos através do Assistente de Exportação de Dados. Pode ainda rever os anexos que contêm o resultado dos pedidos.

Acerca do Período de Retenção para Pedidos de Exportação e Anexos do Pedido de Exportação

Na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand mantém os detalhes dos pedidos de exportação e respetivo resultado para um determinado período, da seguinte forma:

- Os detalhes de um pedido de exportação são mantidos durante 60 dias e, em seguida, são eliminados.
- O resultado de um pedido de exportação é mantido durante 168 horas (ou seja, sete dias) e, em seguida, é eliminado.

Os períodos de retenção aplicam-se a operações de exportação que são submetidas através das páginas Lista, assim como operações de exportação que são submetidas através do Assistente de Exportação de Dados.

O seu administrador pode alterar os períodos de retenção para pedidos de exportação e respetivos anexos, alterando os valores nos campos seguintes no perfil da empresa:

- Validade do Pedido de Exportação (Dias)
- Validade do Anexo do Pedido de Exportação (Dias)

Para obter informações acerca da atualização destes campos, consulte [Configurar Definições da Empresa \(na página 1195\)](#).

O procedimento seguinte descreve como rever todos os pedidos de exportação para a sua empresa.

Antes de começar. Para executar o procedimento que se segue, a função de utilizador deve ter o privilégio *Aceder a Pedidos de Exportação Principal*.

Para rever todos os pedidos de exportação para a sua empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique em Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria da Empresa, clique em Pedidos de Exportação Principal.

Quando abre pela primeira vez a página Fila dos Pedidos de Exportação Principal, a lista de pedidos é ordenada pela data de submissão, com o pedido submetido mais recentemente no topo da lista. Pode limitar os pedidos que vê seleccionando uma lista no campo pendente Pedidos de Exportação. Pode ainda utilizar os campos de filtro rápido para refinar mais as listas.

A tabela seguinte descreve os campos na página Fila dos Pedidos de Exportação Principal.

NOTA: Para pedidos de exportação que são submetidos através das páginas de Lista, os nomes das listas exportadas não são mostrados na página Fila dos Pedidos de Exportação Principal. Se pretender ver os nomes da lista, pode refinar a lista de pedidos e acrescentar o campo da Lista. No entanto, acrescentar o campo de Lista à página pode afetar o desempenho da página Fila dos Pedidos de Exportação Principal.

Informações da exportação de registos	Descrição
Tipo	O tipo de pedido, Pessoal ou Empresa.
Tipo de exportação	O tipo de exportação: ■ Total. Uma exportação completa dos dados da empresa. ■ Parcial. Uma exportação parcial dos dados da empresa. ■ Lista. Um pedido de exportação efetuado a partir de uma página Lista.
Tipo de registo	Os tipos de registo. Para os pedidos parciais que incluam registos dependentes, o registo dependente é indicado no formato <i>Principal:Dependente</i> , por exemplo: Account:Contact.
Estado	O estado, por exemplo: Em curso ou Concluído.
Nome do cliente	O nome da aplicação cliente.
Pedido para	O utilizador para quem o pedido foi submetido.
Pedido por	O utilizador que submeteu o pedido. Um administrador pode criar um pedido de extração pessoal para um utilizador através de serviços Web.
Submetido	A hora e a data em que o pedido de exportação foi submetido.

Informações da exportação de registos	Descrição
Concluído	A hora e a data em que o pedido de exportação foi terminado.
N.º de exportados	O número de registos que foram exportados.

O procedimento seguinte descreve como rever os detalhes de um pedido de exportação.

Para rever os detalhes de um pedido de exportação

- Na linha do pedido, clique na ligação Tipo de Exportação ou Tipo de Registo para abrir a página Detalhe do Pedido de Exportação da Lista ou Detalhes do Pedido de Exportação.

A página apresenta as propriedades de exportação, incluindo o número de registos exportados (N.º de Exportados). Para pedidos de exportação que foram submetidos através do Assistente de Exportação de Dados, a página também mostra o número de tipos de registo exportados com êxito sem quaisquer problemas (N.º de Objetos Concluídos). Na secção Tipos de Registo de Exportação da página, pode ver detalhes do número de registos que foram exportados para cada tipo de registo.

Para obter informações acerca da transferência e apagamento dos anexos do pedido de exportação, ou seja, os ficheiros ZIP que contêm o resultado dos pedidos de exportação, consulte [Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação \(na página 822\)](#).

NOTA: Para transferir os anexos do pedido de exportação para operações de exportação executadas por todos os utilizadores, a sua função de utilizador deve ter o privilégio **Aceder a todos os Anexos do Pedido de Exportação**. Se a sua função de utilizador não tiver este privilégio, só pode transferir os anexos para as operações de exportação que foram executadas por si ou pelos seus subordinados.

Gerir Listas de Pedidos de Exportação

Algumas listas filtradas estão disponíveis na lista de escolha pendente de listas na página Fila dos Pedidos de Exportação Principal. Pode refinar as listas existentes, por exemplo, pode acrescentar e retirar campos de uma lista. Também pode criar novas listas. O procedimento seguinte descreve como gerir listas de pedidos de exportação.

Para gerir listas de pedidos de exportação

- Na barra de título da página Fila dos Pedidos de Exportação Principal, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma:
 - Exportar lista.** Exporte a lista para um ficheiro, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 149\)](#).
 - Número de registos.** Para contar os registos na lista, consulte Contar Registos em Listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 149).
 - Limitar a lista.** Refine a lista, consulte [Criar e Refinar Listas \(na página 134\)](#). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, seleccionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.
 - Gravar lista.** Grave a lista. Se seleccionar esta opção, abre uma página onde pode seleccionar opções para gravar a lista.
 - Mostrar filtro de listagem.** Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.
 - Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).
 - Gerir listas.** Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte [Página Gerir Listas \(na página 145\)](#).

Gestão de alertas

A funcionalidade de alerta no Oracle CRM On Demand permite difundir informações críticas baseadas na hora aos utilizadores da empresa. Para obter informações sobre alertas, consulte os tópicos seguintes:

- [Rever os Alertas \(na página 46\)](#)
- [Publicar alertas em toda a empresa \(na página 1262\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#)
- [Campos de alerta \(na página 1264\)](#)

Publicar alertas em toda a empresa

Pode utilizar alertas para transmitir as informações de toda a empresa, tal como avisos de reunião e alterações à política, a todos os utilizadores. Também pode configurar os alertas para que sejam transmitidos apenas pelos utilizadores que têm determinada função. Os alertas aparecem em A Minha Página Principal do utilizador.

Também pode configurar um alerta para apresentar informações numa janela sobreposta em separado que apareça sempre que um utilizador iniciar sessão no Oracle CRM On Demand ou uma barra de texto de deslocação na parte inferior de cada página no Oracle CRM On Demand ou em ambas as localizações.

Uma janela de alerta mostra o título e a descrição do alerta. A barra de texto de deslocação mostra apenas o título do alerta, mas os utilizadores podem ver a descrição do alerta ao passar o cursor sobre o título do alerta. Um utilizador pode ignorar um alerta para que deixe de aparecer numa janela de alerta ou na barra de texto de deslocação para esse utilizador, mas o alerta continua a estar disponível para o utilizador através de A Minha Página Principal do utilizador.

NOTA: Os alertas que anunciam que uma previsão foi gerada permanecem na página A Minha Página Principal dos funcionários durante dois dias. Para aumentar o período em que o alerta aparece, efetue as alterações na página Editar alertas depois de o primeiro alerta ser apresentado. Para obter instruções, siga o procedimento desta secção.

Pode ligar os ficheiros ou URLs aos alertas. Por exemplo, quando estiver a criar um alerta de aviso de reunião, pode acrescentar uma ligação a uma página na Web com direções para a localização da reunião.

Regra geral, os utilizadores só podem rever os alertas apresentados a todos os utilizadores e os alertas que são configurados para serem apresentados para as respetivas funções. Contudo, se a função do utilizador incluir o privilégio Gerir a Empresa, pode rever todos os alertas, incluindo os alertas que estão restritos a determinadas funções.

Antes de começar. (Opcional) Crie ou localize uma página na Web ou ficheiro que contenha informações que pretenda partilhar. Certifique-se de que o caminho para a página na Web ou ficheiro está acessível para os utilizadores. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

Para criar ou atualizar alertas de toda a empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Gestão de alertas, clique na ligação Alertas de empresa.
Aparece a página Alertas com uma lista de alertas de empresa.
- 4 Na página Alertas, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique no botão Novo.
 - Clique no título do alerta que pretende editar e, em seguida, clique no botão Editar.
- 5 Na página Novo alerta ou Editar alertas, preencha com as informações necessárias.

- 6 (Opcional) Se pretender que o alerta apareça numa janela sobreposta separada quando os utilizadores relevantes iniciarem sessão, bem como na secção Alertas de A Minha Página Principal, marque a caixa de seleção Apresentar Janela Sobreposta no Início de Sessão.
- 7 (Opcional) Se pretender que o alerta apareça numa barra de texto de deslocação na parte inferior da página para os utilizadores relevantes, selecione a caixa de seleção Barra de Texto de Deslocação.

NOTA: A cor de fundo e a cor de texto para o texto de deslocação podem ser configuradas para cada tema. Para obter informações sobre como configurar temas, consulte [Criar Novos Temas \(na página 1436\)](#).

- 8 Guarde o alerta.

Para anexar um ficheiro num alerta

- 1 Clique no título do alerta na página Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 2 Na secção de informações relacionadas de Anexos da página Informações de Alerta, clique no botão Acrescentar Anexos e introduza as informações.
- 3 Na página Editar anexo, clique em Gravar.

Para anexar um URL num alerta

- 1 Clique no título do alerta na página Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 2 Na secção de informações relacionadas de Anexos da página Informações de Alerta, clique no botão Acrescentar URL e introduza as informações.
- 3 Na página Editar anexo, clique em Gravar.

Para atribuir um alerta a funções específicas

- 1 Clique no título do alerta na página Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.
NOTA: Se não for selecionada uma função, o alerta é apresentado a todos os utilizadores e a todas as funções na empresa.
- 2 Na secção de informações relacionadas de Funções Associadas da página Informações de Alerta, clique no botão Acrescentar.
- 3 Na caixa de diálogo Pesquisar uma Função, pesquise a função apropriada e clique em Selecionar.
- 4 Quando terminar a adição de funções, clique em Gravar.
A caixa de diálogo Pesquisar uma Função é fechada e a página Informações de Alerta apresenta agora a(s) função(ões) selecionada(s) para o alerta.

Tópicos Relacionados

- [Visualizar Confirmações de Alerta \(na página 1263\)](#)

Visualizar Confirmações de Alerta

Se a caixa de seleção Apresentar Janela Sobreposta ao Iniciar Sessão estiver marcada num registo de alerta, o alerta é apresentado numa janela sobreposta quando os utilizadores relevantes iniciarem sessão. Se a caixa de seleção Barra de Texto de Deslocação for selecionada num registo de alerta, o alerta aparece numa barra de texto de deslocação na parte inferior da página no Oracle CRM On Demand para os utilizadores relevantes.

Um utilizador pode ignorar um alerta e confirmar que leu o alerta selecionando a caixa de seleção denominada "Já li, não voltar a mostrar" e clicando em OK. O alerta não será novamente apresentado numa janela sobreposta ou na barra de texto de deslocação ao utilizador, mas continuará disponível através da secção Alertas de A Minha Página Principal até o alerta expirar.

Se um alerta estiver configurado para ser apresentado numa janela sobreposta ou na barra de texto de deslocação ou em ambas as localizações, pode visualizar uma lista de utilizadores que confirmaram a leitura do alerta.

Para visualizar as confirmações de um alerta

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Gestão de alertas, clique na ligação Alertas de empresa.
- 4 Clique no título de um alerta.
- 5 Na página Alertas, na secção de informações relacionadas Confirmado pelos Utilizadores, clique em Mostrar Lista Completa.

Campos de alerta

A seguinte tabela descreve as informações do campo que poderão ser visualizadas num registo de alerta. Se for um administrador, poderá ver e atualizar todos os campos de alertas. Caso contrário, está restringido à visualização de um número limitado de campos de alertas.

Campo	Descrição
Título	Título do alerta tal como será apresentado em A minha página principal.
Priority	Prioridade do alerta, a qual é indicada pelo ícone junto do mesmo em A minha página principal.
Apresentar a Janela Sobreposta no Início de Sessão	Se esta caixa de seleção for selecionada, o texto de alerta é apresentado numa janela sobreposta em separado quando os utilizadores iniciarem sessão.
URL de Informações Adicionais	URL ou nome do ficheiro e caminho do diretório associados ao alerta. NOTA: Não pode editar este campo incorporado nos detalhes de alerta. Para editar este campo, deve abrir a página Editar Alerta.
Descrição do alerta	Texto tal como será apresentado no alerta.
Data de publicação	Data em que pretende que seja iniciada a transmissão do alerta em A minha página principal.
Data de expiração	Data em que pretende que seja terminada a transmissão do alerta em A minha página principal.
Hiperligação apresentada	O texto da hiperligação para o URL ou caminho do ficheiro que introduziu no campo URL de Informações Adicionais no alerta. Por exemplo, se introduzir um URL para uma página da Web que forneça indicações para uma reunião no campo URL de Informações Adicionais, tais como "http://empresa.site/doc_2389.html", poderá escrever "Indicações para a reunião" para o texto da hiperligação.

Campo	Descrição
Barra de Texto de Deslocação	Se esta caixa de seleção for selecionada, o texto de alerta é apresentado numa barra de texto de deslocação na parte inferior de cada página do Oracle CRM On Demand.

SUGESTÃO: É possível criar listas filtradas para limitar o tipo de registos de alertas apresentados ao mesmo tempo. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).

Tópicos Relacionados

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

- [Publicar alertas em toda a empresa \(na página 1262\)](#)

Administração de atribuições de serviço

Administrar atribuições de serviço incluir:

- [Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa \(na página 1267\)](#)
- [Ver utilização de atribuições de serviço histórico \(na página 1268\)](#)
- [Definir alertas para atribuições de serviço \(na página 1268\)](#)
- [Ver informações de utilização de ficheiros e de registos \(na página 1269\)](#)

Acerca de atribuições de serviço

Pode visualizar todas as atribuições de serviço para a empresa para ver a utilização atual e histórica e permitir os alertas quando as atribuições atingirem os valores de limiar definidos. O Suporte técnico a clientes define os valores de atribuição de serviço para a empresa.

Na página Lista de atribuições de serviço, pode ver o valor de atribuição definido, a utilização atual e os valores de utilização remanescentes. Pode definir o nível de detalhe numa atribuição de serviço para definir um alerta para a atribuição de alerta. Quando ativa um alerta, o utilizador define um valor de limiar numa atribuição de serviço, que causa um aviso de correio eletrónico a ser enviado aos destinatários específicos quando o limiar é atingido.

Na página Lista de utilizações de atribuições, pode controlar a utilização da empresa em relação às atribuições de serviço ao longo do tempo. Pode visualizar a utilização diária, semanal ou mensal, apesar de esta vista variar com o tipo de atribuição. Pode exportar os dados de atribuição e os dados de utilização de atribuições para uma empresa, através da utilização do Assistente de importação. Para mais informações sobre como utilizar o Assistente de exportação, consulte [Exportar os dados \(na página 1966\)](#).

Atribuições que são Atualizadas Continuamente num Período de 24 Horas

As seguintes atribuições são medidas e atualizadas continuamente por um período de 24 horas:

- **Atribuição da Largura de Banda de Serviços de Relatório.** Indica a quantidade de dados que uma empresa consegue processar por dia utilizando os serviços de relatório.
- **Atribuição Concorrente de Serviços de Relatório.** Indica o número máximo de pedidos que uma empresa consegue submeter utilizando os serviços de relatório em qualquer momento.
- **Atribuição de Operações de Serviços de Relatório.** Indica o número de operações diárias permitidas para uma empresa que esteja a utilizar serviços de relatório. Quando uma chamada é efetuada para submeter um serviço de relatório, é considerada uma operação.
- **Atribuição de operações de serviços Internet.** Determina o número de operações dos serviços Internet que uma empresa pode executar dentro de um período de 24 horas.

- **Atribuição de pedidos concorrentes de serviços Internet.** Determina o número máximo de pedidos de serviços Internet concorrentes que uma empresa pode processar.

NOTA: Os pedidos do Oracle CRM On Demand Desktop não contam para a Atribuição de Operações de Serviços para a Web ou para a Atribuição de Pedidos Concorrentes de Serviços para a Web.

Os nomes e descrições de atribuições de serviço são apresentados na língua ativa.

Para mais informações sobre atribuições do serviço de relatório, consulte Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide e para mais informações sobre atribuições de Serviços Web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Atribuições que são Atualizadas Uma Vez num Período de 24 Horas

O Oracle CRM On Demand atualiza as seguintes atribuições uma vez num período de 24 horas:

- **Atribuição de ficheiros.** Determina a atribuição de ficheiros para a empresa, que é o montante de memória disponível para ficheiros anexados a registos.

NOTA: Os anexos para imagens e registos de assinatura adicionados às páginas de detalhes de registos não estão incluídos no cálculo do montante de armazenamento utilizado pela empresa.

- **Atribuição de registos.** Determina a atribuição de registos para a empresa, que é o número de registos de todos os tipos.

Para obter mais informações sobre que registos são contabilizados no cálculo do número de registos armazenados para a empresa, consulte 2266885.1 (ID do Artigo) em My Oracle Support.

NOTA: Os registos de assinatura e os registos de pedido de exportação não são contabilizados no cálculo do número de registos armazenados para a empresa.

O Oracle CRM On Demand atualiza a utilização atual para as atribuições do registo e do ficheiro uma vez num período a cada 24 horas. Além disso, quando um registo é apagado ou restaurado em lote ou um novo registo é criado através de uma operação de importação, o Oracle CRM On Demand atualiza a utilização atual para os tipos de registo principais quando a operação for concluída. A utilização atual é mostrada no campo Utilização Atual na página Detalhe da Atribuição do Serviço.

Atribuições Atualizadas em Tempo Real

O Oracle CRM On Demand atualiza a seguinte atribuição em tempo real:

- **Licenças de ambiente de trabalho CRM.** Indica o número de utilizadores do CRM Desktop com licença por parte da empresa.

O que acontece quando as atribuições foram totalmente utilizadas?

Quando a utilização atinge o limite total da empresa para as atribuições de serviços Internet, os pedidos posteriores para serviços Internet do Oracle CRM On Demand não são processados. A capacidade de atribuição é libertada por hora e o montante de capacidade libertado varia dependendo da utilização passada. Os novos pedidos serão processados quando a utilização atual para o período de 24 horas precedente tiver caído abaixo do valor de atribuição para a empresa.

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, otimize os clientes dos serviços Internet para evitar pedidos desnecessários. Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Quando a utilização atingir o limite total da empresa para a atribuição de Registos, o seguinte não pode interagir mais com a aplicação Oracle CRM On Demand:

- Os serviços Internet que estão a tentar as operações Inserir, Atualizar ou Inserir ou atualizar nos registos
- Importações através da utilização do Assistente de importação ou do Oracle Data Loader On Demand
- Clientes do ambiente de trabalho, tais como o Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, os utilizadores podem eliminar quaisquer registos da aplicação que não sejam mais necessários. Quando a utilização atinge o limite total da empresa para a atribuição de ficheiros, os utilizadores não podem enviar mais anexos utilizando o seguinte:

- A aplicação Oracle CRM On Demand
- Serviços Web
- Quaisquer clientes do ambiente de trabalho

Se o campo Exportar Dias de Validade do Anexo do Pedido no perfil da empresa estiver definido para um valor que seja menor que ou igual a 7, os anexos do pedido de exportação não estão incluídos no cálculo da quantidade de espaço utilizado pela sua empresa. No entanto, se esse campo estiver definido para um valor maior que 7, os anexos do pedido de exportação são incluídos no cálculo do espaço de armazenamento utilizado pela sua empresa e uma vez atingido o limite de atribuição, os pedidos de exportação falharão.

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, os utilizadores podem eliminar quaisquer anexos que não sejam mais necessários.

NOTA: Para todas as atribuições de serviço, os utilizadores podem contactar o respetivo representante de vendas e comprar capacidade adicional, licenças adicionais ou ambos. Para obter mais assistência, contacte o Serviço técnico a clientes.

Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa

Pode visualizar os dados seguintes para cada atribuição de serviço para a empresa:

- O nome da atribuição
- O tipo de atribuição
- As unidades de atribuição
- O conjunto de valores na atribuição pelo Suporte técnico a clientes
- O montante da atribuição atualmente utilizada
- O montante da atribuição remanescente
- Se um alerta for ativado para a atribuição. Se a utilização atual excede o valor de limiar, é enviado um alerta de correio eletrónico para os destinatários definidos.

NOTA: O Oracle CRM On Demand só envia um alerta de correio eletrónico se o acionador vier de um envio em grupo, um pedido de serviço Internet ou Oracle Data Loader On Demand. Introduzir registos manualmente no Oracle CRM On Demand não aciona alertas de correio eletrónico.

- O último utilizador a modificar os dados da atribuição

A partir da Página da lista de atribuições de serviço, pode definir o nível de detalhe numa atribuição de serviço para ver mais informações acerca da atribuição, por exemplo, uma descrição da atribuição e os dados da utilização atual na applet Utilizações de atribuições.

Na página Lista de utilizações de atribuições, pode ver os dados de utilização histórica sobre uma atribuição. Para obter mais informações, consulte [Ver utilização de atribuições de serviço histórico \(na página 1268\)](#).

Pode clicar em Editar na página Lista de atribuições de serviço e, em seguida, definir um alerta para uma atribuição. Para obter mais informações, consulte [Definir alertas para atribuições de serviço \(na página 1268\)](#).

Para ver a utilização de atribuições de serviço da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique na ligação Administração de atribuições de serviço.
- 4 Na página Lista de atribuições de serviço, visualize os dados de atribuição de serviço para a empresa.

Ver utilização de atribuições de serviço histórico

A partir da página Lista de utilizações de atribuições, pode rever os dados da utilização histórica sobre as atribuições da empresa. Por predefinição, as utilizações de atribuições são listadas por hora de início do período, sendo apresentados o período, o tipo de atribuição, o nome da atribuição, as unidades de atribuição, a atribuição utilizada e a data de criação. Pode visualizar as utilizações de atribuições para períodos diários, semanais ou mensais, apesar de esta vista variar com o tipo de atribuição.

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Lista de utilizações de atribuições.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nova lista de utilizações de atribuições	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (na página 134) .
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Efetue os passos descritos em Exportar registos em listas (na página 149) .
Gerir listas de utilizações de atribuições	Na barra de título, clique em Menu e selecione H«Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na Página Gerir listas (na página 145) .
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Refinar os critérios de pesquisa para lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (na página 134) .
Mostrar as informações chave e filtrar as informações para a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em Página Ver lista (na página 147) .
Ordenar as utilizações de atribuições na lista	Clique no cabeçalho da coluna para ordenar a lista de acordo com a coluna, por exemplo, clique em Hora de início para ordenar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos apresentada na parte inferior da página, selecione o número de registos que pretende ver em determinado momento.

Definir alertas para atribuições de serviço

Pode definir um alerta para uma atribuição de serviço de forma a que a utilização de atribuições atinja um determinado valor de limiar, uma mensagem de correio eletrónico é enviada para notificar os utilizadores especificados. Se os alertas estiverem ativados para uma atribuição de serviço, são aplicadas as seguintes predefinições:

- **Destinatários de alertas.** O endereço de correio eletrónico do contacto principal para a empresa
- **Limiar do alerta.** Setenta por cento do valor de atribuição

Para os clientes existentes, os alertas estão desativados por predefinição. Para os novos clientes, os alertas estão ativados por predefinição.

Nota: Não é possível definir um alerta para a atribuição de Pedidos concorrentes de serviços Internet.

Para além dos alertas de limiar, é enviada uma mensagem automática de correio eletrónico para o contacto principal ou para os destinatários da mensagem de correio eletrónico especificados quando a utilização atual atinge o valor de atribuição de uma empresa. Se os alertas estiverem ativados, a mensagem de correio eletrónico indicando que a atribuição foi atingida será enviada aos destinatários especificados.

Para definir um alerta para uma atribuição de serviço

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique na ligação Administração de atribuições de serviço.
- 4 Na página Lista de atribuições de serviço, clique em Editar.
- 5 Na página Editar atribuição de serviço, complete os campos seguintes:
 - **Destinatário do alerta.** Introduza o endereço de correio eletrónico dos utilizadores que irão receber uma mensagem de correio eletrónico de aviso.
 - **Limiar do alerta.** Introduza a percentagem do valor de atribuição ao qual a mensagem de correio eletrónico de alerta será enviada.
 - **Alerta ativado.** Selecione esta caixa de verificação para ativar o envio de mensagens de correio eletrónico de alerta.

Ver informações de utilização de ficheiros e de registos

Nos intervalos, o Oracle CRM On Demand efetua um instantâneo do montante de armazenamento de ficheiros e registos que a empresa está a utilizar. As informações são mantidas durante 90 dias, após os quais serão eliminadas da base de dados. Para ajudar a manter o controlo do montante de armazenamento de ficheiros e registos que a empresa utiliza, pode visualizar os detalhes sobre o seguinte:

- O número de anexos de ficheiros que foram armazenados quando foi efetuado o instantâneo
- O montante de armazenamento de ficheiros utilizada pela empresa quando foi efetuado o instantâneo
- O número de registos existentes na empresa quando foi efetuado o instantâneo

NOTA: Os ficheiros e os registos eliminados mas não eliminados do Oracle CRM On Demand não estão incluídos no cálculo da utilização de ficheiros e registos.

O procedimento seguinte descreve como visualizar informações da utilização de ficheiros.

Para ver informações da utilização de ficheiros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique em Utilização de ficheiros para abrir a página Lista de utilizações de ficheiros.

Por predefinição, a página Lista de utilizações de ficheiros apresenta a lista Utilização de ficheiros atual. A lista Utilização de ficheiros atual mostra as informações do instantâneo mais recente. Se pretender visualizar as informações dos instantâneos efetuados nos últimos 90 dias, selecione a lista Utilização de todos os ficheiros na barra de título da página da lista.

A tabela seguinte descreve as informações mostradas na página Lista de utilizações de ficheiros.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registo	O nome do tipo de registo como aparece na interface do utilizador. Se a empresa personalizar o nome do tipo de registo, o nome do tipo de registo personalizado aparece nesta coluna. NOTA: Se não existirem ficheiros anexados aos registos para um determinado tipo de registo na empresa quando foi efetuado o instantâneo, o tipo de registo não é listado.
Número de ficheiros	O número de ficheiros que foram anexados aos registos do tipo de registo listado para a empresa no Oracle CRM On Demand quando foi efetuado o instantâneo.
Atribuições de ficheiros utilizada (MB)	O montante, em megabytes, de armazenamento de ficheiros utilizado pela empresa no Oracle CRM On Demand para armazenar anexos de ficheiros do tipo de registo listado quando foi efetuado o instantâneo.
Data	A data e hora do instantâneo.

O procedimento seguinte descreve como visualizar as informações de utilização de registos.

Para visualizar as informações de utilização de registos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique em Utilização de registos para abrir a página Lista de utilizações de registos.

Por predefinição, a página Lista de utilizações de registos apresenta a lista Utilização de registos atual. A lista Utilização de registos atual mostra as informações do instantâneo mais recente. Se pretender visualizar as informações dos instantâneos efetuados nos últimos 90 dias, selecione a lista Utilização de todos os registos na barra de título da página da lista.

A tabela seguinte descreve as informações mostradas na página Lista de utilizações de registos.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registo	O nome do tipo de registo como aparece na interface do utilizador. Se a empresa personalizar o nome do tipo de registo, o nome do tipo de registo personalizado aparece nesta coluna. NOTA: Se não existirem registos para um determinado tipo de registo na empresa quando foi efetuado o instantâneo, o tipo de registo não é listado.
Atribuição de registos utilizada	O número de registos do tipo de registo listado existentes para a empresa no Oracle CRM On Demand quando foi efetuado o instantâneo.
Data	A data e hora do instantâneo.

SUGESTÃO: Para mais informações sobre a utilização das opções do menu na página Lista de utilizações de ficheiros e na página Lista de utilizações de registos, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).

Administração de moradas

A administração de moradas inclui a ativação ou desativação da funcionalidade da partilha de moradas (utilizando a definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa), a ativação da validação da morada (utilizando a definição Validar moradas partilhadas no perfil da empresa), a conversão de moradas não partilhadas em moradas partilhadas e outras tarefas. Para obter mais informações sobre a administração de moradas, consulte os seguintes tópicos:

- [Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas \(na página 1271\)](#)
- [Considerações ao desativar moradas partilhadas \(na página 1273\)](#)
- [Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas \(na página 1274\)](#)
- [Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel. \(na página 1275\)](#)
- [Definições de função e perfil de acesso para moradas \(na página 1275\)](#)

Tópicos Relacionados

- [Moradas](#)
- [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#)

Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas

A versão 19 e versões anteriores do Oracle CRM On Demand utilizaram moradas não partilhadas. Pode continuar a utilizar moradas não partilhadas nesta versão. No entanto, se pretender converter moradas não partilhadas a partir de versões anteriores em moradas partilhadas, suportadas nesta versão, tem de executar o procedimento seguinte.

Nota: Se os ficheiros de dados forem grandes e as operações de importação demorarem mais tempo do que o esperado, pode utilizar o Oracle Data Loader On Demand com os mesmos ficheiros de entrada e os ficheiros de correspondência definidos neste procedimento.

Antes de começar: Partimos do princípio que o Oracle CRM On Demand Customer Care atualizou a empresa para a versão atual. Para concluir este procedimento, tem de ser um administrador da empresa que pode executar operações de importação e exportação e personalizar o Oracle CRM On Demand. Necessita do privilégio Gerir moradas para ativar a funcionalidade da morada partilhada.

NOTA: Quando mover de moradas não partilhadas para moradas partilhadas, tem de utilizar a API de Web Services v2.0 para todos os pedidos de serviços Internet porque a API de Web Services v2.0 não suporta o acesso a moradas partilhadas.

Para converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas

- 1 Se necessário, anule a seleção da definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa.
- 2 Exporte os dados a partir dos objetos relacionados com a morada que pretende converter em moradas partilhadas.

A lista inclui os seguintes itens:

- Todas as secções de dados da conta incluindo:
 - Contas
 - Moradas da conta
 - Contactos
 - Parceiros da conta
 - Moradas

- Todas as secções de dados do contacto incluindo:
 - Contactos
 - Moradas do contacto
 - Contas
 - Moradas
- Todas as secções de dados do concessionário incluindo:
 - Concessionário
 - Moradas do concessionário
- Todas as secções de dados do parceiro incluindo:
 - Parceiro
 - Moradas do parceiro
- Todos os dados da morada

Esta operação de exportação tem de exportar todos os dados da conta, contacto, parceiro, concessionário e morada relevantes a partir do Oracle CRM On Demand para um ficheiro externo. Tem de poder utilizar o ficheiro externo com o método de correção e normalização de dados escolhido.

- 3 Corrija e reformate os dados de forma a que a importação destas moradas para o Oracle CRM On Demand não contenha dados duplicados e para que os dados da conta, contacto, concessionário e parceiro sejam configurados com as moradas associadas.

Muitas moradas duplicadas e inválidas existirão provavelmente depois da operação de exportação. Por exemplo, uma vez que as moradas não foram partilhadas em versões anteriores, os contactos que residem na mesma localização podem ter moradas idênticas ou semelhantes. No entanto, pequenas diferenças podem surgir devido à escrita e a outros erros. Nas moradas duplicadas que têm probabilidade de ocorrer, a reimportação dos registos (por exemplo, as contas) e a associação destes aos registos de moradas partilhadas recentemente criadas não irão eliminar as associações de moradas pré-existentes a partir de uma versão anterior. Consequentemente, tem de executar as seguintes tarefas:

- Verifique os dados e, em seguida, remova os registos duplicados ao preparar os dados da morada que pretende importar.
- Fique com a propriedade dos dados da morada não partilhada pré-existente associados aos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros, se decidir associar esses registos à versão da morada partilhada dos dados da morada. Ou seja, deve ter em conta, remover e desassociar, e escolher reter os dados da morada não partilhada pré-existente.

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

- [Campos de morada: Preparação da importação \(na página 1791\)](#)
- [Campos de conta: Preparação da importação \(na página 1778\)](#)
- [Campos de contacto: Preparação da importação \(na página 1821\)](#)
- [Campos de concessionário: Preparação da importação](#)
- [Campos de parceiro: Preparação da importação \(na página 1909\)](#)

- 4 Importe os dados do registo de morada:

- a Escolha o nome do ficheiro de importação com os dados da morada e o ficheiro de correspondência apropriado.
- b Permite a conclusão da importação.

Importar os dados do registo de nível superior Morada partilhada é um pré-requisito para importar dados do registo da conta, contacto, concessionário e parceiro. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados \(na página 1960\)](#).

- 5 Importe os dados do registo da conta:
 - a Escolha a opção para criar registos associados.
 - b Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria as contas e associa as moradas partilhadas às contas. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados \(na página 1960\)](#).
- 6 Importe os dados do registo de contacto:
 - a Escolha a opção para criar os registos associados.
 - b Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria os contactos e associa as moradas partilhadas aos contactos. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados \(na página 1960\)](#).
- 7 Importe os dados do registo de concessionário:
 - a Escolha a opção para criar os registos associados.
 - b Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria os concessionários e associa as moradas partilhadas aos concessionários. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados \(na página 1960\)](#).
- 8 Importe os dados do registo de parceiro:
 - a Escolha a opção para criar os registos associados.
 - b Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria os parceiros e associa as moradas partilhadas aos parceiros. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados \(na página 1960\)](#).
- 9 Confirme se os dados foram corretamente importados.
- 10 Configure as disposições da página para as funções apropriadas na empresa e atribua o acesso apropriado às disposições da página para os utilizadores.
- 11 Atualize as funções dos utilizadores para incluírem a função Acesso ao tipo de registo no passo 2 do Assistente de gestão de funções.

Se não concluir este passo, os utilizadores não podem ver os registos de moradas. Por exemplo, se os utilizadores tentarem associar um registo de morada a uma conta; em seguida, é apresentada uma mensagem de erro.
- 12 Selecione a definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa para ativar as moradas partilhadas.
- 13 Se a empresa utilizar aplicações externas ao Oracle CRM On Demand para marcar moradas como válidas e se pretender utilizar essas moradas validadas nas listas de escolha da morada, pesquisas de moradas e associações de morada, selecione a definição Validar moradas partilhadas no perfil da empresa.

NOTA: A Data da validação de um registo de morada tem de ser definida para marcar a morada como validada. Para obter mais informações, consulte [Marcar moradas partilhadas como validadas \(na página 370\)](#).
- 14 (Opcional) Depois de ter verificado que os dados importados estão corretos, pode eliminar os dados da morada não partilhada pré-existente utilizando os serviços Internet.

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

Considerações ao desativar moradas partilhadas

Se desativar as moradas partilhadas depois de as ter ativado, as moradas criadas a partir deste ponto são moradas não partilhadas. Ou seja, qualquer nova morada criada para uma conta, contacto, concessionário ou parceiro é criada para esse registo e não é partilhada com outros registos. No entanto, os registos de moradas que foram anteriormente partilhados entre os registos de contas, contactos, concessionários ou parceiros continuam a ser partilhados até serem editados. Por exemplo, se tiver três contas (A, B e C) que partilham uma morada, depois de desativar as moradas partilhadas, a morada continua a ser partilhada nas três contas. Se um

utilizador editar uma morada, por exemplo a Conta A, o Oracle CRM On Demand cria um novo registo de morada não partilhada para a Conta A, mas as Contas B e C continuam a utilizar a morada partilhada até estas moradas também serem editadas.

NOTA: Antes de desativar as moradas partilhadas tem de remover o acesso aos registos de moradas para os utilizadores finais na empresa, remova o privilégio Gerir moradas a partir das funções de utilizador e redefina as disposições da página, conforme necessário. Para obter informações sobre o procedimento para remover este acesso e privilégio, consulte [Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas \(na página 1274\)](#).

As considerações seguintes aplicam-se quando desativa as moradas partilhadas depois desta funcionalidade ter sido ativada:

- **O administrador da empresa tem acesso às páginas de personalização.** O administrador da empresa que tem o privilégio Gerir moradas continua a ter acesso às páginas de personalização do Oracle CRM On Demand e pode continuar a trabalhar com as disposições da morada, gestão de campos, etc.
- **Os utilizadores podem criar uma nova morada para faturação ou de expedição não partilhada.** Os utilizadores que criam uma nova conta, concessionário ou parceiro, podem criar uma nova morada para faturação ou expedição, ou ambas. Os utilizadores que criam um novo contacto, podem criar uma nova morada do contacto principal não partilhada. A nova morada é apenas associada ao registo recentemente criado e não está disponível no separador de nível superior Morada.
- **Os utilizadores só podem editar a morada.** Os utilizadores que editam uma conta, contacto, concessionário ou parceiro só podem editar a morada para esse registo da conta, contacto, concessionário ou parceiro porque as moradas partilhadas estão desativadas. Se o registo de morada a ser editado foi previamente uma morada partilhada, o Oracle CRM On Demand cria uma nova morada que está associada apenas ao registo editado e a morada não está disponível no separador de nível superior Morada. Se o registo de morada a ser editado foi previamente uma morada partilhada, a morada é editada, mas o Oracle CRM On Demand não cria uma nova morada.
- **As moradas eliminadas órfãs podem ser criadas.** Remover uma morada para faturação ou de expedição a partir dos resultados de uma conta, concessionário ou parceiro numa morada eliminada órfã para a conta, concessionário ou parceiro. Do mesmo modo, remover uma morada principal a partir dos resultados de um contacto numa morada eliminada órfã para o contacto.

Para obter informações sobre como desativar as moradas partilhadas, consulte as informações sobre a definição Ativar moradas partilhadas em [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).

Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas

Antes de desativar as moradas partilhadas, os administradores da empresa têm de executar as seguintes tarefas:

- Modifique o acesso dos utilizadores a registos de moradas para leitura.
- Remover o privilégio Gerir moradas das funções de utilizador

Antes de começar. O utilizador tem de ser um administrador da empresa que pode utilizar o Assistente de perfis de acesso e o Assistente de gestão de funções.

Para atualizar os perfis de acesso do utilizador antes de desativar moradas partilhadas

- 1 Defina o nível de acesso para o tipo de registo Morada da seguinte forma:
 - a Clique em Administração, Gestão de utilizadores e acesso e, em seguida, Perfil de acesso.
 - b Clique no item de menu Editar para o perfil de acesso dos utilizadores.
 - c No passo 2 do Assistente de perfis de acesso, defina o nível de acesso para o tipo de registo Morada para Leitura e clique em Concluir.

- 2 Desative o privilégio Gerir moradas da seguinte forma:
 - a Clique em Administração, Gestão de utilizadores e acesso e, em seguida, Gestão de funções.
 - b Clique no item de menu Editar para o nome da função dos utilizadores.
 - c No passo 4 do Assistente de gestão de funções, anule a seleção do privilégio Gerir moradas.
- 3 Termine sessão no Oracle CRM On Demand e, em seguida, inicie sessão no Oracle CRM On Demand para garantir que as alterações produzem efeito.
- 4 Desative a definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa da seguinte forma:
 - a Clique em Administração, Administração da empresa e, em seguida, Perfil da empresa.
 - b Anule a seleção da definição Ativar moradas partilhadas.
 - c Termine sessão no Oracle CRM On Demand e, em seguida, inicie sessão no Oracle CRM On Demand para garantir que a alteração produz efeito.

Para obter mais informações sobre como especificar os tipos de nível de acesso utilizando o Assistente de perfis de acesso, consulte [Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais \(na página 1513\)](#). Para obter mais informações sobre como especificar os privilégios para a função de um utilizador utilizando o Assistente de gestão de funções, consulte [Gestão de funções \(na página 1481\)](#).

Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel.

Pode definir o tipo de morada de uma morada não partilhada utilizando o item de menu Editar rel. (Editar relação) no menu ao nível do registo para uma morada não partilhada. A funcionalidade Editar relação permite que um administrador da empresa personalizar os aspetos dos registos de moradas (por exemplo, disposições do campo e página) sem ter a funcionalidade da morada partilhada ativada para os utilizadores.

Seguem-se algumas das características do item de menu Editar rel.:

- Na página predefinida Editar, todos os campos são só de leitura exceto para o campo Tipo de morada. Outros campos personalizados que não são só de leitura podem estar disponíveis na página Editar se tiver sido personalizada.
- Se a definição Ativar moradas partilhadas for selecionada, o item de menu Editar rel. não está disponível no menu ao nível do registo para a secção Moradas. Neste caso, um utilizador pode utilizar a página Editar para editar as definições Faturação, Expedição ou Principal e pode selecionar uma morada diferente.
- Se a definição Ativar moradas partilhadas não for selecionada e o utilizador tiver o privilégio Gerir moradas e a permissão Tem acesso para o registo Morada de nível superior, clicando em Novo ou Editar no menu ao nível do registo na secção Moradas leva o utilizador para a vista editar ou nova Morada de nível superior.

Antes de começar. A seleção da definição Ativar moradas partilhadas é anulada e o privilégio Gerir moradas é selecionado.

Para definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando o item de menu Editar rel.

- 1 Na página Detalhes para um registo da conta, contacto, concessionário ou parceiro, navegue para a secção de informações relacionadas com Moradas.
- 2 No menu ao nível do registo, escolha Editar rel..
- 3 A partir da lista de escolha do tipo, selecione o tipo de morada.
Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.

Definições de função e perfil de acesso para moradas

Para aceder aos registos de moradas de nível superior e às moradas partilhadas em contas, contactos, concessionários e parceiros, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e na função de utilizador.

Como administrador da empresa, atribui o acesso a funções específicas para cada um destes registos no perfil de acesso de um utilizador.

Pode atribuir os seguintes níveis de acesso para a relação muitos para muitos com as moradas partilhadas:

- Para registos de moradas de nível superior:
 - Só de Leitura
 - Ler/Editar
 - Ler/Editar/Eliminar
- Para registos de moradas na secção de informações relacionadas com Moradas em contas, contactos, concessionários e parceiros:
 - Sem acesso
 - Só de Leitura
 - Ler/Criar
 - Ler/Criar/Editar
 - Ler/Editar
 - Ler/Editar/Eliminar
 - Total

Privilégios e definições que controlam o acesso às funções de moradas partilhadas

Os privilégios e as definições que se seguem controlam o acesso às seguintes funções de moradas partilhadas:

- **Privilégio Gerir moradas.** Controla o acesso de um utilizador às páginas de configuração do campo Morada e a disponibilidade do registo da Morada nos Assistentes de perfis de acesso e gestão de funções.
- **Privilégio Validar moradas partilhadas.** Controla se um utilizador pode validar uma morada, definindo a data de validação.
- **Definição Ativar moradas partilhadas.** Controla se os registos de moradas de nível superior podem ser partilhados e se as moradas nos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros utilizam a funcionalidade partilhada ou não partilhada.

Se a seleção da definição Ativar moradas partilhadas for anulada e o privilégio Gerir moradas for selecionado, apenas a funcionalidade da morada não partilhada ficará disponível nos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros. Esta opção é acessível no perfil da empresa pelos utilizadores com o privilégio Gerir empresa.
- **Definição Validar moradas partilhadas.** Controla se o Oracle CRM On Demand valida as moradas partilhadas numa empresa. Se esta definição for selecionada, os utilizadores podem selecionar as moradas partilhadas validadas a adicionar a um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro. As moradas não validadas são filtradas a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros e o botão Nova morada é desativado nestes registos. Esta definição é acessível no perfil da empresa pelos utilizadores com o privilégio Gerir empresa.

Quando a seleção da definição Validar moradas partilhadas for anulada, todas as moradas ficarão disponíveis nos contactos, contas, concessionários ou parceiros; ou seja, não será realizada nenhuma filtragem e o botão Nova morada será ativado nestes registos para os utilizadores com os privilégios necessários.

A tabela seguinte resume se as várias definições e os vários privilégios são obrigatórios para executar tarefas de moradas partilhadas e a sua respetiva relação com as funções de moradas partilhadas.

Tarefa	Definição Ativar moradas partilhadas	Privilégio Gerir moradas	Direitos mínimos necessários de moradas partilhadas	Privilégio Validar moradas partilhadas
Personalizar as páginas e os campos Morada para as moradas partilhadas	Não	Sim	Nenhum	Não
Alterar o formato da morada nos contactos ou contas de <i>não partilhada</i> para <i>partilhada</i>	Sim	Não	Nenhum	Não
Validar moradas partilhadas	Não	Não	Ler/Editar	Sim
Atualizar o perfil de acesso para moradas partilhadas	Não	Sim	Nenhum	Não
Partilhar uma morada entre contas, contactos, concessionários ou parceiros	Sim	Não	Ler	Não
Ativar registos de moradas no Assistente de gestão de funções	Não	Sim	Nenhum	Não
Aceder ao separador Morada	Não	Não	Ler	Não
Aceder à Página principal Moradas, às páginas Detalhes e Editar	Não	Não	Ler O acesso de edição é necessário para as páginas Editar.	Não
Atualizar as secções Moradas da conta, Moradas dos contactos, Moradas dos concessionários ou Moradas dos parceiros nos registos correspondentes	Sim	Não	Ler	Não

Personalização de aplicação

Provavelmente, a sua empresa tem requisitos específicos sobre a forma como os dados são reunidos e registados, a terminologia utilizada e o modo como as informações devem ser apresentadas para que os funcionários tenham o que necessitam para serem produtivos. A personalização da aplicação permite personalizar o Oracle CRM On Demand de modo a satisfazer os requisitos da empresa, incluindo a disposição das páginas, gestão de campos e requisitos de acesso a listas.

Os seguintes exemplos ilustram algumas formas de personalizar a aplicação:

Exemplo 1: Pode pretender que todos os representantes de vendas incluam um endereço de correio eletrónico em todos os registos de contactos. A melhor forma de certificar-se de que este requisito é satisfeito é fazer com

que o campo Correio eletrónico seja um campo obrigatório. Em seguida, o utilizador que criar um novo registo de contacto não poderá guardá-lo a menos que inclua um endereço de correio eletrónico.

Exemplo 2: Tem dois grupos de funcionários em que cada um necessita de controlar informações diferentes numa página de conta. Pode satisfazer este requisito criando uma disposição da página da conta diferente para cada grupo e fornecendo o acesso adequado através da atribuição da função.

A página Personalização de aplicação tem duas secções:

- **Configuração do tipo de registo.** Contém ligações para cada um dos tipos de registo de nível superior. Quando clicar numa ligação, será direcionado para uma página de personalização específica do tipo de registo. Dependendo da configuração da empresa, os tipos de registo específicos da indústria poderão não estar visíveis no Oracle CRM On Demand. Os registos específicos da indústria também poderão necessitar de personalização de acordo com as necessidades específicas da empresa. Para mais informações sobre as tarefas que pode executar a partir das páginas de personalização individual da aplicação, consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registo](#) (consultar [Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#) na página 1279).
- **Configuração da aplicação.** Contém ligações para várias funções de customização que não são específicas de um tipo de registo. Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos disponíveis a partir da secção Configuração da aplicação:
 - [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores](#) (na página 1409)
 - [Criar grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1417)
 - [Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global](#) (na página 1425)
 - [Criar applets globais da Internet](#) (na página 1419)
 - [Enviar extensões do lado do cliente](#) (na página 1421)
 - [Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML](#) (na página 1424)
 - [Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global](#) (na página 1425)
 - [Personalizar A minha página principal para a Empresa](#) (na página 1426)
 - [Ativar relatórios personalizados em A minha página principal](#) (na página 1427)
 - [Mudar o nome de tipos de registo](#) (na página 1429) e [Adicionar tipos de registo](#) (na página 1432)
 - [Alterar o ícone de um tipo de registo](#) (na página 1435)
 - [Personalizar Etiquetas de Integração REST](#) (consultar [Customizar Etiquetas de Integração REST](#) na página 1435)
 - [Criar novos temas](#) (na página 1436)
 - [Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados](#) (na página 1431)
 - [Importar e Gerir Ícones do Cabeçalho Global Customizados](#) (na página 1432)
 - [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) (consultar [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) na página 1443)

NOTA: Para as funções [Disposição de A Minha Página Principal](#) e [Relatório Customizado de A Minha Página Principal](#), a função do utilizador tem de incluir o privilégio [Customizar Aplicação - Gerir Customização da Página Principal](#).

Antes de iniciar:

- Para efetuar os procedimentos de personalização da aplicação, a função do utilizador tem de incluir o privilégio [Personalizar aplicação](#).
- Certifique-se de que compreende as necessidades da sua empresa:
 - Converse com os proprietários em causa para perceber os processos e as necessidades da empresa para a aplicação.
 - Determine os campos, os nomes de apresentação, os valores para listas de escolha e outros campos personalizados necessários para suportar as respetivas necessidades.

- Determine a forma como os campos podem ser dispostos na interface e os campos que têm de ser marcados como obrigatórios.
- Utilize os modelos Configuração de Campos e Disposição da Página, disponíveis na área Ferramentas e Modelos de Formação e Centro de suporte, para ajudá-lo a documentar os requisitos da customização da aplicação.

NOTA: Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand](#) (na página 1420).

Página Personalização de aplicação do tipo de registo

Para cada tipo de registo existe uma página Personalização de aplicação com ligações para tarefas de personalização que pode efetuar para esse tipo de registo.

A seguinte tabela descreve cada uma das possíveis secções numa página Personalização de aplicação e lista as tarefas que pode efetuar quando clicar nas ligações dessa secção. As secções apresentadas dependem do tipo de registo e algumas secções só estão visíveis se a função de utilizador incluir um determinado privilégio. Para todos os procedimentos de personalização é necessário o privilégio Personalizar aplicação.

Para o tipo de registo Histórico da atividade da chamada, o Oracle CRM On Demand suporta apenas a personalização da gestão de campos na interface de utilizador. Pode utilizar os serviços Internet administrativos para ler os detalhes de personalização de registos e campos relacionados com o Histórico da atividade da chamada. A personalização da gestão de campos é descrita na tabela seguinte.

NOTA: Nos tópicos referidos na tabela seguinte, um repositório de valores para o nome de um tipo de registo é indicado pelas palavras *tipo de registo*, em itálico. Por exemplo, se estiver a trabalhar com contas, substitua *tipo de registo* por *conta* no texto seguinte: clique na ligação Configuração de auditoria de campo de *tipo de registo*.

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
Gestão de campos	Mudar o nome de campos, criar campos personalizados, gerir valores da lista de escolha, especificar valores predefinidos para um campo, configurar validação de campo e seleccionar se um campo pode ser ou não copiado. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Acerca da gestão de campos (na página 1281) Acerca de campos personalizados (na página 1289) Criar e editar campos (na página 1301) Administrar a definição da cópia ativada (consultar Administrar a Definição da Cópia Ativada na página 1316) Gerir etiquetas do campo (na página 1335) Utilizar campos personalizados indexados (na página 1336) Alterar valores da lista de escolha (na página 1339)	Nenhum

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
	Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha (na página 1343) Reverter para as predefinições (na página 1338)	
	Definição avançada de campos predefinidos e validação de campo	Gestão avançada de campos
Gestão da disposição da página	Criar e gerir disposições da página estática. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Personalizar disposições da página estática (consultar Customizar disposições da página estática na página 1348) Personalizar disposições de itens relacionados (na página 1343) Mudar o nome de títulos de secções de campos (na página 1356) Criar e customizar disposições de página que podem ser utilizadas para criar novos registos. Consulte: Customizar Disposições de Página para Criar Novos Registos (na página 1355) Criar e gerir applets da Internet que podem ser utilizados em disposições da página de detalhe, consulte: Criar Applets de Internet para Tipos de Registo (na página 1359) Para obter informações sobre gestão avançada da disposição da página, consulte Especificar disposições da página dinâmica (na página 1398).	Nenhum
Listas de escolha em cascata	Definir e gerir listas de escolha em cascata. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Definir listas de escolha em cascata (na página 1373)	Nenhum
Gestão da disposição da pesquisa e lista	Especificar campos de pesquisa direcionados e gerir disposições para resultados da pesquisa. Gerir também o comportamento das janelas de pesquisa e ativar associações inteligentes. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:	Nenhum

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
	Gerir disposições da pesquisa (na página 1377)	
Acesso e ordenação de lista	Gerir acesso à lista predefinida e sequência de apresentação de cada função. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Gerir o acesso e ordem das listas (na página 1384)	Nenhum
Gestão da disposição da página principal	Criar e gerir disposições da página principal e especificar relatórios customizados para serem apresentados nas páginas principais. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Criar disposições para a página principal do registo (na página 1388) Criar relatórios personalizados de página principal (na página 1385)	Personalizar aplicação - Gerir personalização da página principal
Configuração de auditoria de campo	Personalizar a pista de auditoria de campo para a empresa. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Personalizar a pista de auditoria (na página 1389)	Administrar auditoria de campo Esta funcionalidade só está disponível para determinados tipos de registo.
Gestão de disposições dinâmicas	Criar e gerir disposições da página dinâmica. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Especificar disposições da página dinâmica (na página 1398)	Personalizar aplicação - Gerir disposições dinâmicas

Para alguns tipos de registo, as secções Gestão de campos e Disposição da página contêm ligações para esse tipo de registo e também ligações para o tipo de registo relacionado. Por exemplo, a página Personalização de aplicação da conta contém ligações para o seguinte:

- [Configuração do campo da conta](#)
- [Configuração do campo de contacto da conta](#)
- [Configuração do campo de parceiro da conta](#)
- [Configuração do campo de relação da conta](#)
- [Configuração do campo de equipa da conta](#)

Acerca da gestão de campos

No Oracle CRM On Demand pode efetuar as seguintes tarefas de gestão de campos para os diferentes tipos de registo:

- [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#)

- [Gerir etiquetas do campo \(na página 1335\)](#)
- [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#)

Quando criar campos personalizados ou editar definições de campos, pode especificar os valores predefinidos do campo que entram em vigor quando forem criados novos registos. Pode também especificar que a validação do campo é efetuada para o campo para garantir que este tem um determinado valor.

Acerca da cópia de campos

A maioria dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, isto é, os utilizadores podem copiar o registo atual que estiverem a utilizar. Quando um utilizador clica no botão Copiar na página Detalhes do registo, abre uma nova página do registo. Esta nova página do registo contém todos os campos que podem ser copiados. Um utilizador pode alterar e gravar estes campos.

NOTA: Quando utiliza o botão Copiar, apenas o registo base é copiado, e não o item relacionado para os registos descendentes.

As seguintes restrições aplicam-se quando a função de cópia é utilizada:

- As ligações Internet, os campos concatenados, os campos do sistema, os campos de morada e os campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de verificação Cópia ativada não está disponível para estes itens.
- Os campos só de leitura não podem ser copiados. Os campos só de leitura são campos definidos como só de leitura na configuração do campo ou na disposição dos campos.
- Os campos indisponíveis na disposição do formulário de um utilizador não podem ser copiados.
- Os campos de anexo seguintes não podem ser copiados:
 - Anexo
 - Anexo: nome do ficheiro
 - Anexo: tamanho (em bytes)

Pode copiar campos através da utilização do botão Copiar na página de detalhes do registo no Oracle CRM On Demand. Pode ativar esta definição através da utilização da caixa de verificação Cópia ativada, na página Gestão de campos da secção Personalização da aplicação do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como especificar os campos que podem ser copiados no Oracle CRM On Demand, consulte Administrar a definição da cópia ativada (consultar [Administrar a Definição da Cópia Ativada](#) na página 1316).

Campos obrigatórios

Existem várias situações em que pode definir os campos como obrigatórios. Por exemplo, a empresa pode necessitar que todos os pedidos de assistência controlem informações sobre a causa de um pedido de assistência. Neste caso, especifique que o campo Causa para pedidos de assistência é obrigatório. Em seguida, quando um registo é criado ou atualizado e gravado, a aplicação valida que o campo Causa é NÃO NULO.

Quando especificar um campo como Obrigatório, a validação será imposta através de todas as interfaces, incluindo a interface de utilizador, os serviços da Internet e a importação de dados.

Os campos especificados como obrigatórios na página Edição de Campo são campos obrigatórios para todos os utilizadores, independentemente da função que desempenham. Se necessitar de tornar um campo como obrigatório apenas para uma função específica, pode efetuá-lo editando a disposição de páginas adequada para os campos que ainda não são obrigatórios. Para mais informações sobre como editar disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

Campos de Obrigatoriedade Condicional

Pode configurar um campo de forma que seja de obrigatoriedade condicional, ou seja, o campo não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório quando uma condição definida for cumprida. Para mais informações, consulte [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional \(na página 1299\)](#).

Campos só de leitura

Seguem-se as situações em que pode definir os campos como só de leitura:

- **Campos de origens externas.** Se a empresa controlar, por exemplo, o rating do crédito de uma conta num sistema externo, é provável que pretenda que o rating do crédito seja atualizado regularmente através de uma importação noturna mas pretende que o campo seja só de leitura apenas na IU.
- **Deslocar um campo existente para um campo indexado personalizado.** Se pretende utilizar um dos campos personalizados indexados para um campo personalizado existente, pode especificar que os utilizadores podem ter acesso só de leitura apenas para o campo antigo enquanto desloca dados para o novo campo indexado. Esta definição do campo evita que os dados fiquem fora da sincronização.

NOTA: Determinados campos do sistema são sempre só de leitura e só podem ser atualizados pelo Oracle CRM On Demand. Alguns exemplos de campos que são sempre só de leitura são o campo Criado e o campo Criação: Data, os quais estão disponíveis em muitos tipos de registo.

Regras de validação de campos personalizados

Pode utilizar o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) para criar expressões para regras de validação de campos personalizados. É possível clicar no ícone *fx*, junto do campo Validação do campo, para abrir a janela do Expression Builder na qual pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte [Expression Builder \(na página 2025\)](#).

Seguem-se as situações em que pode definir as regras de validação de campos personalizados:

- **Impor política empresarial.** Por exemplo, se a empresa tiver uma política empresarial em que um FDM não é eficaz num período superior a um ano, pode definir uma regra de validação num campo Data de fim para garantir que o valor do campo nunca é superior a um ano a partir da Data de início.

Como outro exemplo, a empresa pode ter uma política empresarial em que se for perdida uma oportunidade, com receitas previstas no valor de \$100.000 Euros ou mais, devem ser rastreados os motivos dessa perda. Neste caso, configure uma regra de validação no campo Estado de forma a que quando um utilizador tenta gravar um registo de oportunidade com o campo Estado definido como Perdido, o Oracle CRM On Demand determina se as receitas previstas são de \$100.000 Euros ou mais, e se o campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida está em branco. Pode também configurar a mensagem que será apresentada quando a validação falhar. Neste caso, a mensagem avisa o utilizador para selecionar um valor no campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida antes de gravar o registo.

NOTA: Para o processo de negócio onde pretenda que o campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida seja obrigatório apenas em determinadas circunstâncias, pode alternativamente configurar o campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida como um campo de obrigatoriedade condicional. Para mais informações, consulte [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional \(na página 1299\)](#).

- **Impor formato de dados.** Por exemplo, se a empresa utilizar um número do imposto sobre o valor acrescentado (IVA) numa conta europeia, poderá especificar essa validação do formato de IVA correto, com base na morada para faturação da conta. Noutro exemplo, pode especificar que o valor de um campo personalizado específico não tem mais nem menos que quatro dígitos.

Uma expressão de validação para um campo é avaliada cada vez que o campo é atualizado num registo novo ou num existente. No entanto, uma expressão de validação não é avaliada nas seguintes circunstâncias:

- O campo é deixado em branco quando o registo é criado ou modificado. A validação do campo não impõe que um valor seja necessário.
- O campo tem um valor pré-existente, válido ou inválido e o valor não é alterado quando o registo é atualizado.

Se uma expressão de validação não for avaliada ou se uma expressão de validação for avaliada como NULA, não é gerada qualquer mensagem de erro. Uma mensagem de erro só é gerada quando a expressão de validação falha (isto é, a expressão é avaliada como FALSE).

As expressões de validação do campo assumem que o primeiro parâmetro é o nome do campo em si. Se, por exemplo, estiver a colocar apenas uma expressão de validação simples num campo Montante para especificar que o valor tem de ser superior a 1000, é suficiente introduzir >1000. Não é necessário introduzir [<Amount>]>1000. Para mais informações sobre expressões mais complicadas, consulte [Acerca das expressões](#) na página 2029).

Restrições na especificação das regras de validação de campos

Não é possível especificar regras de validação de campos para estes tipos de campo:

- Campos de sistema
- Campos internos calculados
- Campos ID da linha e ID

NOTA: Lembre-se que Row_ID é um campo do sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registo, nem sempre é garantido que permaneça estático. Pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Campos associados
- Campos de listas de escolha múltipla
- Campos com Propriedade do utilizador definidos para excluí-las. Estes campos são definidos excepcionalmente para impedir a quebra da lógica de gestão no código da aplicação.
- Ligações Internet
- Campos concatenados
- Os seguintes campos de anexo:
 - Anexo
 - Anexo: nome do ficheiro
 - Anexo: tamanho (em bytes)

Acerca da definição de valores de campos predefinidos

Pode especificar valores predefinidos para campos no campo Valor predefinido na página Editar campo quando criar campos personalizados ou editar definições de campos.

A especificação de um valor predefinido para um campo é útil quando necessita de:

- Um valor constante para um campo. Por exemplo, pode pretender que um campo Tipo de conta tenha um valor predefinido de Cliente quando é criado um novo registo.
- Um valor baseado numa fórmula como predefinição. Por exemplo, pode pretender que o valor predefinido para um campo Data de vencimento de Pedidos de fundos assuma o valor predefinido de 6 meses após o valor do campo Data de criação.
- A geração de um valor exclusivo para um campo. Por exemplo, pode pretender especificar uma expressão para gerar um número exclusivo como um ID para um campo Relatório de despesas. (Este campo também é só de leitura.)
- Um valor predefinido específico de função. Por exemplo, numa empresa onde a maior parte dos pedidos de assistência (PA) são criados por representantes do serviço de apoio a clientes (RSC), poderá ser verificado um campo Sinalizador Voltar a atribuir por predefinição de modo a que se, por exemplo, um representante de vendas abrir o PA, este será encaminhado para o RSC correto com base nas regras de atribuição predefinidas.

NOTA: A maior parte destas situações são possíveis apenas se a função do utilizador incluir o privilégio *Gestão avançada de campos*.

Existem dois tipos de valores predefinidos para os campos:

- **Predefinição anterior.** O campo foi previamente preenchido com o valor especificado quando um utilizador cria um novo registo. Os utilizadores podem substituir ou aceitar o valor predefinido.

■ **Posterior à predefinição.** O campo não foi previamente preenchido com o valor especificado quando um utilizador cria um novo registo, mas o campo assume o valor predefinido especificado quando o registo é gravado se:

- O utilizador deixar o campo em branco,
- O campo estiver oculto na disposição
- As ferramentas de integração não tiverem fornecido um valor

Predefinição anterior é o tipo de valor predefinido dos campos. Pode especificar o valor Predefinição posterior selecionando a caixa de verificação com esse nome na página Editar campo.

Os valores de campos predefinidos são apenas aplicáveis para novos registos e não para atualizações de registos.

Se especificar um valor predefinido para um campo que já tenha uma predefinição especificada pelo sistema, o valor do utilizador terá precedência para a empresa. Uma exceção a esta regra é o campo Receitas, nos registos de Oportunidade. Qualquer predefinição ou valores de predefinição posterior que especificar posteriormente para este campo, são ignorados, porque o campo é utilizado na geração de previsões, com base nas receitas da oportunidade.

Não é possível predefinir valores para estes tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos internos calculados
- Campos ID da linha e ID

NOTA: Lembre-se que `Row_ID` é um campo do sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registo, nem sempre é garantido que permaneça estático. Pode diferir para `ExternalSystemID` ou `IntegrationID`.

- Campos associados
- Campos de listas de escolha múltipla
- Campos com Propriedade do utilizador definidos para excluí-las. Estes campos são definidos excecionalmente para impedir a quebra da lógica de gestão no código da aplicação
- Ligações Internet
- Campos concatenados
- Caixas de verificação (valores predefinidos posteriores)
- Os seguintes campos de anexo:
 - Anexo
 - Anexo: nome do ficheiro
 - Anexo: tamanho (em bytes)

A tabela seguinte mostra os valores predefinidos que pode especificar para os tipos de campo diferentes no Oracle CRM On Demand.

Tipo de campo	Valores predefinidos válidos
Caixa de verificação	S se a caixa de verificação estiver marcada e o Valor booleano for verdadeiro. N se a caixa de verificação não estiver marcada e o Valor booleano for falso. Em branco representa um valor indefinido para uma caixa de verificação mesmo que apareça desmarcada

Tipo de campo	Valores predefinidos válidos
	Nota: Não é possível selecionar Predefinição posterior para um campo da caixa de verificação.
Currency	Um valor numérico válido até 15 dígitos.
Data	Hoje + <i>número</i> , onde <i>número</i> representa um número específico de dias. A data predefinida é calculada como a data de hoje mais o número introduzido. Por exemplo, se hoje for 1 de Janeiro de 2008 e introduzir Hoje + 7, o valor predefinido será definido como 8 de Janeiro de 2008.
Data/Hora	Relativamente ao tipo de campo da data mas, para além disso, a hora de abertura do novo registo também é apresentada.
Número Inteiro	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de escolha múltipla	Não é possível definir um valor predefinido para uma lista de escolha múltipla.
Nota	Um valor de texto até 16350 caracteres.
Número	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Percentagem	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Telefone	Um número de telefone válido.
Lista de escolha	O valor da lista de escolha selecionado será o valor predefinido para o campo.
Texto (longo)	Um valor de texto até 255 caracteres.
Texto (abreviado)	Um valor de texto até 40 caracteres para campos personalizados e a maior parte dos campos pré-configurados. No entanto, em alguns campos pré-configurados poderá introduzir mais de 40 caracteres. Por exemplo, o tipo de registo Conta pode ter um nome maior que 40 caracteres, portanto o comprimento do valor para o campo Predefinido não está restrito a 40 caracteres.
Texto (Curto-Mascarável)	Um valor de texto até 40 caracteres no qual alguns dados estão ocultos da vista para alguns utilizadores. Por exemplo, se um campo mascarável contiver o valor 4558785236, os utilizadores veem XXXX5236. Uma função de utilizador deve incluir o privilégio Visualizar Dados Mascarados para ver os dados no campo mascarável. Para mais informações, consulte Acerca de Campos Mascaráveis (na página 65) .

Tipo de campo	Valores predefinidos válidos
Ligação Internet	Um URL válido. As expressões e a validação não são permitidas. Um valor predefinido pode ser definido através da página de edição Ligação Internet. O campo Apresentar texto pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8000 caracteres. Os browsers têm comprimentos máximos de URL diferentes. Se especificar um URL demasiado longo, poderá não funcionar como planeado. O comprimento do URL é alterado se estiver a utilizar a substituição de parâmetros.

NOTA: Se criar uma expressão para definir um valor predefinido, o resultado da expressão não pode exceder o número máximo de caracteres permitido no campo. Além disso, qualquer cadeia ou literal numérico movido para uma função no Expression Builder não pode exceder 75 caracteres. Para mais informações sobre como utilizar o Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2025\)](#).

Além disso:

- Para todos os tipos de campo, incluindo listas de escolha, pode introduzir um valor constante. Por exemplo:
Estado (Tarefa) = 'Não iniciada'
- Para os campos Data pode especificar um número de dias a partir da data de hoje. Por exemplo:
Data de vencimento (Pedido do fundo) = Hoje() + 180
- Para um campo Proprietário pode especificar um <criador do registo> (variável) ou um utilizador específico. Não é suportada qualquer pesquisa, deve escrever diretamente no campo.

Também pode criar expressões complexas para valores de campos predefinidos. Pode introduzir uma expressão diretamente no campo Valor predefinido ou clicar no ícone *fx* para abrir a janela do Expression Builder, onde pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte [Expression Builder \(na página 2025\)](#).

Para utilizar o Expression Builder na gestão de campos, tem de ter o privilégio Gestão avançada de campos na função do utilizador. Os utilizadores que têm a função Administrador podem ativar este privilégio para a própria função e para outras funções.

Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo

Desde a versão 20, o Oracle CRM On Demand fornece três modos de propriedade do registo para a maioria dos tipos de registo que suportam livros: modo de utilizador, modo de livro e modo misto. Para as empresas existentes que foram criadas na versão 19 ou em versões anteriores do Oracle CRM On Demand, o modo de utilizador é o modo de propriedade do registo predefinido para os tipos de registo que suportam os três modos de propriedade do registo, exceto para o tipo de registo Pedido de assistência, que é configurado em modo misto por predefinição. Para as novas empresas, o modo misto é o modo de propriedade do registo predefinido para os tipos de registo que suportam os três modos de propriedade do registo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1524\)](#).

O modo de propriedade do registo para um tipo de registo é determinado pela configuração do campo Proprietário e do campo Livro no tipo de registo e as disposições da página para o tipo de registo têm de refletir o modo de propriedade do registo. A tabela seguinte mostra a configuração do campo Proprietário e do campo Livro para cada um dos modos de propriedade do registo. Para obter informações sobre como configurar campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#).

Modo de propriedade do registo	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração
Modo de utilizador	Sim	Não	Nenhum.
Modo de livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como só de leitura.
Modo misto	Não	Não	Nenhum.

A tabela seguinte mostra as informações da disposição da página para cada um dos modos de propriedade do registo. Para obter informações sobre como personalizar disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348) e [Especificar disposições da página dinâmica](#) (na página 1398).

Modo de propriedade do registo	Configuração da disposição da página
Modo de utilizador	O campo Proprietário tem de aparecer e tem de ser um campo obrigatório em cada uma das disposições da página Detalhes, que são utilizadas para o tipo de registo. Se o campo Livro aparecer nas disposições da página Detalhes, não terá de ser um campo obrigatório.
Modo de livro	O campo Livro tem de aparecer e tem de ser um campo obrigatório em cada uma das disposições da página Detalhes, que são utilizadas para o tipo de registo. Se o campo Proprietário aparecer nas disposições da página Detalhes, não terá de ser um campo obrigatório.

Modo de propriedade do registo	Configuração da disposição da página
Modo misto	As disposições da página Detalhes para o tipo de registo podem opcionalmente conter o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos. O campo Proprietário e o campo Livro não têm de ser campos obrigatórios nas disposições da página. NOTA: É possível especificar o campo Proprietário ou o campo Livro como um campo obrigatório numa disposição da página de um tipo de registo, mesmo se o tipo de registo estiver configurado em modo misto. Se o campo Proprietário for obrigatório, o campo Proprietário está em branco por predefinição quando um utilizador abre uma página Novo registo mas o utilizador tem de seleccionar um proprietário do registo antes de guardá-lo. O campo Livro mostra o nome do livro do utilizador do proprietário do registo. Se o campo Livro for obrigatório na disposição da página, o utilizador tem de seleccionar um livro personalizado principal antes de guardar o registo. No entanto, se pretende que o tipo de registo esteja totalmente em modo misto, não especifique o campo Proprietário ou o campo Livro como campo obrigatório em qualquer disposição da página do tipo de registo.

Acerca de campos personalizados

O Oracle CRM On Demand fornece os campos predefinidos que são necessários para a maioria das organizações. No entanto, poderá encontrar campos nos registos existentes que não tenham campos correspondentes nos registos do Oracle CRM On Demand. Neste caso, pode criar novos campos, denominados *campos personalizados*, para suportar as necessidades exclusivas da empresa. Esta necessidade surge quando tem registos existentes que pretende importar para o Oracle CRM On Demand.

Os campos personalizados:

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

NOTA: Por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser utilizados para ordenar listas. As ligações Internet e os campos concatenados não podem ser utilizados em regras de atribuição, relatórios e pesquisa direcionada. Os campos mascaráveis não podem ser utilizados nas regras de atribuição, nos relatórios ou nas expressões no Expression Builder. Para obter mais informações sobre a utilização de campos customizados nos relatórios, consulte [Acerca das Limitações no Analytics \(na página 878\)](#).

- Não podem ser eliminados
- Só podem ser visualizados quando forem explicitamente adicionados às disposições da página personalizadas
- Não são herdados de um tipo de registo para outro

Por exemplo, um campo personalizado adicionado para pistas não é automaticamente transferido para as oportunidades quando essa pista é convertida numa oportunidade.

Os campos personalizados para registos de pistas têm de ser correspondidos se pretende que sejam transferidos quando uma pista é convertida para uma oportunidade, conta ou contacto.

- Só podem ser visualizados por outros utilizadores quando estes iniciarem sessão de novo
- Pode ser referenciado por ligações Internet, campos concatenados, serviços Internet e outras tecnologias de integração

A tabela seguinte mostra o número de campos que pode adicionar ao Oracle CRM On Demand. Para além destes campos, também pode utilizar campos otimizados para determinados tipos de registo. Estes campos otimizados estão listados numa tabela separada abaixo. Os dados pertencem a campos disponíveis para a maior parte dos tipos de registo, ou seja, pode adicionar 100 novos campos de lista de escolha para contas, 100 para contactos, 100 para oportunidades e assim sucessivamente. O número máximo de valores (ativos ou desativados) numa lista de escolha é 1000.

Pode criar um máximo de 3 campos Nota customizados para cada um dos tipos de registo Contacto, Pedido de Assistência e Oportunidade e um máximo de 10 campos Nota para cada um dos tipos de registo Objeto Customizado 01-40. Pode criar também campos mascaráveis para os tipos de registo Conta, Contacto, Carteira, Conta Financeira, Agregado Familiar e Objeto Customizado 01-40. Pode criar um máximo de 5 campos mascaráveis para cada um destes tipos de registo. Para mais informações, consulte [Acerca de Campos Mascaráveis](#) (na página 65).

NOTE: Alguns tipos de registo suportam campos customizados de informações relacionadas. Os campos personalizados de informações relacionadas criados pelo utilizador são contabilizados relativamente ao número total de campos do tipo de campo relevante do tipo de registo. Por exemplo, se criar um campo personalizado de informações relacionadas do tipo de campo Inteiro no tipo de registo Objeto personalizado 01, esse campo é um dos 35 campos do tipo de campo Inteiro que o utilizador tem permissão para criar para o tipo de registo Objeto personalizado 01. Para obter informações sobre campos customizados de informações relacionadas e como criá-los, consulte [Acerca de Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (consultar [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1309) e [Criar Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (na página 1311).

Tipo de registo	Caixa de Seleção	Currency	Data	Data/Hora	Número Inteiro	Lista de escolha múltipla
Conta	35	80	25	35	35	10
Contacto da Conta	35	25	25	35	35	0
Parceiro da conta	0	0	0	0	0	0
Equipa da conta	0	0	0	0	0	0
Equipa de Plano de Negócio	0	0	0	0	0	0
Contacto	35	25	25	35	35	10
Equipa de contacto	0	0	0	0	0	0
Pista	35	25	25	35	35	10
Evento de Pista	0	0	0	0	0	0

Tipo de registo	Caixa de Seleção	Currency	Data	Data/Hora	Número Inteiro	Lista de escolha múltipla
Equipa da Pista	0	0	0	0	0	0
Oportunidade	35	25	25	35	35	10
Parceiro da oportunidade	0	0	0	0	0	0
Equipa da oportunidade	0	0	0	0	0	0
Atividade	35	25	25	35	35	10
Campanha	35	25	25	35	35	0
Solução	35	25	25	35	35	0
Evento	35	25	25	35	35	0
Agregado familiar	35	25	25	35	35	0
Fundos	35	25	25	35	35	0
Carteira	35	25	25	35	35	0
Veículo	35	25	25	35	35	0
Pedido de assistência	35	25	25	35	35	10
Equipa do pedido de assistência	0	0	0	0	0	0
Programa	35	35	25	35	35	0
Objeto Customizado 01	35	25	25	35	35	10
Objeto personalizado 02	35	25	25	35	35	10
Objeto personalizado 03	35	25	25	35	35	0
Concessionário	35	25	25	35	35	10

Tipo de registo	Caixa de Seleção	Currency	Data	Data/Hora	Número Inteiro	Lista de escolha múltipla
Produto	35	25	25	35	35	0
Ativo	35	25	25	35	35	0
Pedido de fundos	35	25	25	35	35	0
Pedido de FDM	35	25	25	35	35	0
Parceiro	70	50	60	50	70	10
Receitas	35	25	25	35	35	0
Pedido de PA	35	25	25	35	35	0
User	35	25	25	35	35	0
Registo do Negócio	35	25	25	35	35	0
Produtos de receitas de registos de negócio	35	25	25	35	35	0
Curso	35	25	25	35	35	0
Exame	35	25	25	35	35	0
Certificação	35	25	25	35	35	0
Acreditação	35	25	25	35	35	0
Objetos personalizados 04 e superiores	35	25	25	35	35	0
Tipos de registo específicos da indústria diferentes dos listados nesta tabela	35	25	25	35	35	0
Relação do Contacto	35	25	25	35	35	0

Tipo de registo	Caixa de Seleção	Currency	Data	Data/Hora	Número Inteiro	Lista de escolha múltipla	
Convidado	35	25	25	35	35	0	
Tipo de registo	Número	Percentagem	Telefone	Lista de escolha	Texto (longo)	Texto (abreviado)	Ligação Internet Mais Campo Concatenado
Conta	33	30	20	100	30	70	100
Contacto da conta	63	0	20	100	30	60	100
Parceiro da conta	0	0	0	0	0	0	20
Equipa da conta	0	0	0	0	0	0	20
Equipa de Plano de Negócio	0	0	0	0	0	0	20
Contacto	33	30	20	100	30	70	100
Equipa de contacto	0	0	0	0	0	0	20
Pista	33	30	20	100	30	70	100
Evento de Pista	0	0	0	0	0	0	20
Equipa da Pista	0	0	0	0	0	0	20
Oportunidade	33	30	20	100	30	70	100
Parceiro da oportunidade	0	0	0	0	0	0	20
Atividade	33	30	20	100	30	45	100
Campanha	35	30	20	100	30	70	100
Solução	33	30	20	100	30	46	100
Evento	33	30	20	100	30	70	100
Agregado familiar	35	30	20	100	30	70	100
Fundos	33	30	10	100	30	45	100

Tipo de registo	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de escolha	Texto (longo)	Texto (abreviado)	Ligação Internet Mais Campo Concatenado
Pedido de FDM	35	30	20	100	30	60	100
Carteira	33	30	20	100	30	70	100
Veículo	35	30	20	100	30	60	100
Pedido de assistência	33	30	20	100	30	45	100
Equipa do pedido de assistência	0	0	0	0	0	0	20
Pedido de PA	35	30	20	100	30	60	100
Programa	35	30	20	100	30	60	100
Objeto Customizado 01	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 02	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 03	35	30	20	100	30	60	100
Concessionário	35	30	20	100	30	60	100
Produto	33	30	10	100	30	45	100
Ativo	33	30	20	100	30	70	100
Pedido de fundos	33	30	20	100	30	70	100
Parceiro	68	60	30	200	60	105	100
Receitas	33	30	20	100	30	45	100
User	35	30	20	100	30	60	100
Registo do negócio	35	30	20	100	30	60	100

Tipo de registo	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de escolha	Texto (longo)	Texto (abreviado)	Ligação Internet Mais Campo Concatenado
Produtos de receitas de registos de negócio	35	30	20	100	30	60	100
Curso	35	30	20	100	30	60	100
Exame	35	30	20	100	30	60	100
Certificação	35	30	20	100	30	60	100
Acreditação	35	30	20	100	30	60	100
Objetos personalizados 04 e superiores	35	30	20	100	30	60	100
Tipos de registo específicos da indústria diferentes dos listados nesta tabela	35	30	20	100	30	60	100
Relação do Contacto	35	30	20	100	30	60	100
Convidado	35	30	20	100	30	60	98

Para além dos campos fornecidos acima, a seguinte tabela mostra os campos otimizados adicionais que estão disponíveis para os seguintes tipos de registo em Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre campos otimizados, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#).

Tipo de registo	Caixa de Seleção	Currency	Data	Data/Hora	Número Inteiro	Lista de escolha múltipla
Conta	5	25	25	0	25	0
Parceiro da conta	20	10	20	20	20	0
Equipa da conta	35	25	25	25	35	0
Atividade	5	25	25	0	25	0
Avaliação	5	5	5	0	5	0

Tipo de registo	Caixa de Seleção	Currency	Data	Data/Hora	Número Inteiro	Lista de escolha múltipla
Equipa de Plano de Negócio	35	25	25	25	35	0
Campanha	5	5	5	0	5	0
Contacto	5	25	25	0	25	0
Equipa de contacto	35	25	25	25	35	0
Objetos Customizados 1-40	5	5	5	0	5	0
Divisão	35	25	25	35	35	0
Pista	5	5	5	0	5	0
Evento de Pista	20	10	20	20	20	0
Equipa da Pista	35	25	25	25	35	0
Oportunidade	5	25	25	0	25	0
Parceiro da oportunidade	20	10	20	20	20	0
Equipa da oportunidade	35	25	25	25	35	0
Produto	5	5	5	0	5	0
Indicação do produto	35	25	25	35	35	0
Receitas	5	5	5	0	5	0
Pedido de assistência	5	25	25	0	25	0
Equipa do pedido de assistência	35	25	25	25	35	0

Tipo de registo	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de escolha	Texto (longo)	Texto (abreviado)	Ligação Internet/ Campos Concatenados
Conta	25	0	0	25	25	25	0
Parceiro da conta	20	10	10	50	20	50	0
Equipa da conta	35	25	25	50	25	50	0
Atividade	25	0	0	25	25	25	0
Avaliação	5	0	0	5	5	5	0
Equipa de Plano de Negócio	35	25	25	50	25	50	0
Campanha	5	0	0	5	5	5	0
Contacto	25	0	0	25	25	25	0
Equipa de contacto	35	25	25	50	25	50	0
Objetos Customizados 1-40	5	0	0	5	5	5	0
Divisão	35	30	20	100	30	60	0
Pista	5	0	0	5	5	5	0
Evento de Pista	20	10	10	50	20	50	0
Equipa da Pista	35	25	25	50	25	50	0
Oportunidade	25	0	0	25	25	25	0
Parceiro da oportunidade	20	10	10	50	20	50	0
Equipa da oportunidade	35	25	25	50	25	50	0
Produto	5	0	0	5	5	5	0
Indicação do produto	35	30	20	100	30	60	0

Tipo de registo	Número	Percentagem	Telefone	Lista de escolha	Texto (longo)	Texto (abreviado)	Ligação Internet/ Campos Concatenados
Receitas	5	0	0	5	5	5	0
Pedido de assistência	25	0	0	25	25	25	0
Equipa do pedido de assistência	35	25	25	50	25	50	0

Gerir Campos Customizados Obsoletos

Não pode apagar campos customizados não utilizados no Oracle CRM On Demand, no entanto, pode efetuar o seguinte:

- Redefinir a finalidade dos campos customizados
- Ocultar os campos customizados retirando-os das áreas do Oracle CRM On Demand onde são utilizados
- Marcar os campos customizados como não utilizados

Redefinir a Finalidade dos Campos Customizados

Pode redefinir a finalidade de um campo customizado mudando o nome do campo na Configuração de Campos.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a definição Posso Ler Todos os Registos deve estar selecionada para a sua função de utilizador.

Para redefinir a finalidade de campos customizados

- 1 Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - a Apague todos os dados antigos com campos obsoletos utilizando uma Eliminação em Lote ou serviços Web.
 - b Utilize o Assistente de Importação para definir o campo customizado com um valor nulo.
- 2 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 3 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 4 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 5 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 6 Localize o campo customizado de que necessita e clique em Editar.
- 7 Mude o nome do campo customizado.
Para mais informações sobre a edição de campos, consulte [Criar e Editar Campos \(na página 1301\)](#).
- 8 Reveja e atualize as áreas do Oracle CRM On Demand nas quais ocorreu o campo customizado, por exemplo, nas disposições de página, disposições de procura, fluxos de trabalho, etc.

Ocultar Campos Customizados

Se não existir um requisito comercial para redefinir a finalidade de um campo customizado obsoleto, pode ocultar o campo para os utilizadores finais retirando-o das áreas do Oracle CRM On Demand, como das disposições de página, disposições de procura, fluxos de trabalho, etc.

Marcar Campos Customizados como Não Utilizados

Pode editar nomes de campos customizados para conterem, por exemplo, as palavras "Não Utilizado". Por exemplo, se o nome do campo customizado for Número do Contacto, pode mudar-lhe o nome para Número do Contacto – Não Utilizado. Isto indica que um campo customizado já não está a ser utilizado.

Para marcar campos customizados como não utilizados

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Localize o campo customizado de que necessita e clique em Editar.
- 6 Edite o campo customizado para indicar que não é utilizado.
Para mais informações sobre a edição de campos, consulte [Criar e Editar Campos \(na página 1301\)](#).
- 7 Reveja e atualize as áreas do Oracle CRM On Demand nas quais ocorreu o campo customizado, por exemplo, nas disposições de página, disposições de procura, fluxos de trabalho, etc.

Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional

Pode configurar um campo de forma que não seja obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório quando uma condição definida for cumprida. Um campo que esteja configurado deste modo é referido como um *campo de obrigatoriedade condicional*. Por exemplo, pode decidir que quando um utilizador define o estado de uma oportunidade como Perdido, o utilizador deve seleccionar um valor no campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida antes de gravar o registo. Para implementar este processo, pode introduzir a seguinte condição para o campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida na gestão de campos:

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

Após configurar o campo deste modo, se um utilizador seleccionar o estado Perdido para uma oportunidade, o utilizador não pode gravar a oportunidade até que um valor seja seleccionado no campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida. Um asterisco vermelho (*) é apresentado ao lado do campo e se for apresentada a etiqueta para o campo, é apresentada em texto vermelho.

Quando configurar um campo de obrigatoriedade condicional, note os seguintes pontos:

- Deve certificar-se de que o campo de obrigatoriedade condicional é apresentado nas disposições de páginas relevantes. Caso contrário, os utilizadores não poderão introduzir um valor para o campo quando se tornar obrigatório. Da mesma forma, recomenda-se que selecione a caixa de seleção Sempre na Disposição para o campo de obrigatoriedade condicional no Assistente de Disposições de Páginas, de forma a que os utilizadores não possam retirar o campo das respetivas disposições de páginas. Se alguns utilizadores já tiverem personalizado as respetivas disposições de páginas, poderá ser necessário repor as disposições de páginas personalizadas para a disposição predefinida após configurar o campo de obrigatoriedade condicional. Para mais informações, consulte [Redefinir disposições de páginas personalizadas \(na página 1515\)](#)
- Se pretender que um campo de obrigatoriedade condicional seja sempre obrigatório para determinada função, pode tornar o campo obrigatório na disposição de página que é utilizada para essa função. O campo será assim obrigatório em todos os casos onde essa disposição de página seja utilizada, mesmo que a condição que estiver definida para o campo ao nível do campo não for cumprida. Onde forem utilizadas outras disposições de páginas, o campo é apenas obrigatório quando a condição for cumprida.

A tabela seguinte explica as definições para tornar os campos obrigatórios ou de obrigatoriedade condicional na gestão de campos e no Assistente de Disposições de Páginas.

Caixa de Seleção Obrigatório na Gestão de Campos	Campo de Obrigatoriedade Condicional na Gestão de Campos	Caixa de Seleção Obrigatório no Assistente de Disposições de Páginas	Caixa de Seleção Obrigatoriedade Condicional no Assistente de Disposições de Páginas	Resultado
Selecionado	Em branco	Selecionado e só de leitura	Não selecionado e só de leitura	O campo é sempre obrigatório.
Não selecionado	Contém uma expressão	Não selecionado e editável	Selecionado e só de leitura NOTA: Se selecionar a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Disposições de Páginas, a caixa de seleção Obrigatoriedade Condicional é automaticamente limpa.	O campo é obrigatório apenas quando a condição que for especificada para o campo for cumprida, a menos que selecione a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Disposições de Páginas.
Não selecionado	Em branco	Não selecionado e editável	Não selecionado e só de leitura	Se selecionar a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Disposições de Páginas, o campo é obrigatório em todos os casos onde a disposição da página for utilizada. Caso contrário, o campo não é obrigatório.

Funcionalidade do Expression Builder para Campos de Obrigatoriedade Condicional

As limitações seguintes aplicam-se à funcionalidade do Expression Builder que pode utilizar nas condições que criar para os campos de obrigatoriedade condicional:

■ **Funções.** Apenas são suportadas as seguintes funções do Expression Builder:

- [FieldValue](#) (na página 2046)
- [FindNoneOf](#) (na página 2047)
- [FindOneOf](#) (na página 2047)
- [IfNull](#) (na página 2049)
- [If](#) (na página 2049)
- [InStr](#) (na página 2051)
- [Left](#) (na página 2058)
- [Len](#) (na página 2058)
- [LN](#) (na página 2059)
- [LookupName](#) (na página 2061)
- [LookupValue](#) (na página 2062)
- [Mid](#) (na página 2063)
- [Right](#) (na página 2066)

- **Tipos de dados.** Não pode utilizar campos do tipo Data ou Data/Hora nas expressões para os campos de obrigatoriedade condicional. Pode utilizar todos os outros tipos de campo que são suportados para utilização no Expression Builder.
- **Operadores.** Limitações não aplicáveis.

Para mais informações sobre a utilização do Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2025\)](#).

Limitações na Edição de Campos de Obrigatoriedade Condicional

Os administradores e os utilizadores deverão ter em conta as seguintes limitações na edição de campos de obrigatoriedade condicional:

- A expressão num campo de obrigatoriedade condicional pode incluir campos dos registos associados. Por exemplo: na página Detalhe do Contacto, é possível ter-se um campo que só seja obrigatório quando uma determinada conta estiver associada ao registo do contacto. A expressão pode incluir o campo ID ou o campo Nome da conta, tal como nos seguintes exemplos:

```

[Account Id]="1QA2-1IRPI7"
[Primary Account Name]="Peças de Computador ACME"

```

Quando se fizerem chamadas a serviços Web ou à API REST para atualizar o registo, e o registo incluir a associação, para garantir que a expressão no campo de obrigatoriedade condicional avalia corretamente, o pedido deverá conter o campo correto do registo associado. No exemplo do contacto, os campos ID ou Nome, dependendo do que estiver configurado no campo de obrigatoriedade condicional, deverão estar no pedido. Em alternativa, o pedido pode conter o campo ID e o campo Nome.
- A expressão num campo de obrigatoriedade condicional pode avaliar os campos só de leitura que são automaticamente atualizados quando for atualizada uma associação entre dois registos, por exemplo, o campo Localização da Conta num registo de um contacto. No entanto, esse tipo de configuração não funciona corretamente nas seguintes circunstâncias:
 - Se o campo de obrigatoriedade condicional não for atualmente obrigatório (ou seja, a expressão no campo avalia como falso) e o registo for editado em linha na página Detalhe do registo e a atualização faz com que a expressão no campo de obrigatoriedade condicional seja avaliada como verdadeira. Neste caso, o campo de obrigatoriedade condicional continua a não ser obrigatório.
 - Se o campo de obrigatoriedade condicional não for atualmente obrigatório (ou seja, a expressão no campo avalia como verdadeiro) e o registo for editado na página Editar do registo e a atualização faz com que a expressão no campo de obrigatoriedade condicional seja avaliada como falsa. Neste caso, o campo de obrigatoriedade condicional continua a ser obrigatório.
- Um campo de obrigatoriedade condicional pode utilizar uma expressão que avalia campo customizados de informações relacionadas. No entanto, quando um campo de origem de um campo customizado de informações relacionadas for atualizado, há uma brevíssima demora antes de o valor no campo customizado de informações relacionadas ser automaticamente atualizado.

Sendo assim, se a expressão num campo de obrigatoriedade condicional avaliar um campo customizado de informações relacionadas, a expressão poderá não ser corretamente avaliada imediatamente após o campo de origem do campo customizado de informações relacionadas ter sido atualizado.

Criar e editar campos

É possível criar campos customizados e editar definições de campos existentes na página Edição de campo de um tipo de registo, aos quais pode aceder a partir da página Campos do *tipo de registo*. A página Campos do *tipo de registo* mostra o nome de apresentação de cada campo, o tipo de campo, se o campo é obrigatório e se a função de cópia ativada está disponível para o campo.

Se a função do utilizador incluir o privilégio Enviar extensões do lado do cliente e gerir a etiqueta do cabeçalho HTML customizada, a coluna Etiqueta do campo de HTML também é apresentada na página Campos do *tipo de registo*. Esta coluna mostra os nomes de campos que serão utilizados no código JavaScript customizado que

efetua as operações nos campos. Para mais informações sobre a programação deste tipo de código personalizado, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

A coluna Integration Tag Web Services v2.0 na página Campos *tipo de registo* mostra a etiqueta de integração de cada campo. Estes são os nomes dos campos nos ficheiros WSDL para o Web Services v2.0. Para mais informações sobre os ficheiros WSDL, consulte [Transferir ficheiros WSDL e de esquema \(na página 1973\)](#).

Para determinados tipos de registo pode configurar opcionalmente um campo customizado para servir de campo de informações relacionadas. Os seguintes campos na página Edição de Campo são utilizados apenas se estiver a configurar um campo de informações relacionadas:

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

NOTA: Alguns dos campos restantes na página Edição de Campo tornam-se campos só de leitura depois de selecionar a caixa de seleção **Informações Relacionadas**.

Para obter informações sobre campos customizados de informações relacionadas e como criá-los, consulte Acerca de Campos Customizados de Informações Relacionadas (consultar [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1309) e [Criar Campos Customizados de Informações Relacionadas \(na página 1311\)](#).

Para determinados tipos de registo pode configurar opcionalmente um campo customizado do tipo campo da Lista de escolha para retirar os respetivos valores de outro campo da lista de escolha. Os seguintes campos na página Edição de Campo são utilizados apenas se estiver a configurar um campo de lista de escolha para retirar os respetivos valores de outro campo da lista de escolha:

- Ativar Valores Partilhados da Lista de Escolha
- Tipo de Registo Partilhado
- Campo Partilhado

NOTA: Os campos **Campo Partilhado** e **Tipo de Registo Partilhado** tornam-se disponíveis depois de marcar a caixa de seleção **Ativar Valores Partilhados da Lista de Escolha**.

Para obter informações sobre como configurar um campo customizado de lista de escolha para retirar a respetiva lista de valores de outro campo customizado de lista de escolha, consulte [Criar Campos Customizados de Lista de Escolha com Valores Partilhados](#) (consultar [Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados](#) na página 1314).

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Para criar campos customizados e editar campos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos:
 - Clique em Novo campo se estiver a criar um campo customizado.
 - Clique na ligação Editar para o campo de modo a editar a definição do mesmo.

NOTA: Se tiver editado um campo standard e pretender redefinir todos os valores editados nas predefinições, clique no botão **Predefinir** localizado ao lado dos botões **Gravar** e **Cancelar**.

- 6 Na página Editar campo, introduza um Nome de apresentação.

O nome de apresentação corresponde à etiqueta do campo.

- 7 Na página Editar campo, selecione um Tipo de campo se estiver a criar um campo.

ATENÇÃO: O Tipo de campo não pode ser alterado depois de gravar o campo customizado.

As regras que se seguem aplicam-se a campos customizados, que podem diferir dos que são aplicáveis aos campos predefinidos do mesmo tipo de campo:

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
Caixa de Seleção	n/a	NOTA: Os utilizadores não são obrigados a selecionar um campo do tipo Caixa de Seleção que está marcada como Obrigatória. Se pretende que o campo da caixa de verificação tenha o valor Verdadeiro (ou seja, pretende que a caixa de verificação seja selecionada), tem de utilizar as regras de validação de campos no campo da caixa de verificação. Para obter mais informações, consulte Acerca da gestão de campos (na página 1281) .
Data	25	
Data/Hora	25	
Número Inteiro	10	Números inteiros oscilando em termos de valor entre -2147483647 e 2147483647.
Lista de escolha múltipla		Não é possível definir um valor predefinido para uma lista de escolha múltipla.
Número	10	Números oscilando em termos de valor de - 2147483648 a 2147483647.
Telefone	35	
Lista de escolha	30	É possível definir um número máximo de 1000 valores para uma lista de escolha. No entanto, só 300 destes valores estão disponíveis na interface do utilizador. O conjunto total de valores da lista de escolha obtidos no tempo de execução é calculado com base no número de valores da lista de escolha multiplicados pelo número de línguas que estão ativas ao nível da empresa. Este número não pode exceder 10000. Por exemplo, se existirem 900 listas de valores e 12 línguas ativas, Oracle CRM On Demand não pode aceder a esta lista de escolha uma vez que a lista combinada de valores obtidos é 10800, o qual excede 10000. Apesar de o comprimento máximo para os valores da lista de escolha ser de 30, apenas os 28 primeiros caracteres são utilizados para determinar se o valor introduzido é um duplicado de um valor existente.

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
		NOTA: Ao definir os valores da lista de escolha, a ordem da lista de escolha para cada língua é independente. Ou seja, ao definir a ordem dos valores da lista de escolha para uma língua, esta ordem não é duplicada automaticamente se traduzir a lista de escolha para outras línguas. Se pretender manter a ordem dos valores da lista de escolha consistente para todas as línguas, tem de definir manualmente a ordem correta para todas as traduções.
Texto (longo)	255	Os campos de texto utilizam um campo de texto de linha simples.
Texto (abreviado)	40	Os campos de texto utilizam um campo de texto de linha simples. No entanto, os campos diferentes utilizam comprimentos diferentes.
Texto (Curto-Mascarável)	40	Os campos mascaráveis permitem-lhe ocultar alguns dados em determinados tipos de registo para alguns utilizadores. Por exemplo, se um campo mascarável contiver o valor 4558785236, os utilizadores veem XXXX5236. Para mais informações, consulte Acerca de Campos Mascaráveis (na página 65) .
Ligação Internet	n/a	Os campos customizados Ligação Web permitem-lhe criar hiperligações sensíveis ao contexto nas respetivas disposições. O campo Apresentar texto pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8000 caracteres. Os browsers têm comprimentos máximos de URL diferentes. Se especificar um URL demasiado longo, este poderá não funcionar como planeado. O comprimento do URL é alterado se estiver a utilizar a substituição de parâmetros. O total combinado de ligações Internet e de campos concatenados que pode criar varia consoante o tipo de registo, mas no caso de alguns tipos de registo o total combinado é de 100 ligações Internet e campos concatenados. Para obter mais informações sobre os campos em Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de Campos Personalizados (na página 1289). Para obter mais informações, consulte Configurar Ligações Web (consultar Configurar ligações da Internet na página 1317).

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
Campo Concatenado	n/a	Um <i>campo concatenado</i> consiste num campo que pode apresentar os valores de vários campos e que também pode apresentar texto adicional. O total combinado de ligações Internet e de campos concatenados que pode criar varia consoante o tipo de registo, mas no caso de alguns tipos de registo o total combinado é de 100 ligações Internet e campos concatenados. Para obter mais informações sobre os campos em Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de Campos Personalizados (na página 1289). Pode configurar campos concatenados para a maioria de tipos de registo. Para obter mais informações, consulte Configurar Campos Concatenados (na página 1332).

- 8 (Opcional) Para indicar que um nome do campo precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.
- 9 Clique em Gravar.
- 10 Na secção Propriedades adicionais, conclua os seguintes campos conforme necessário:

Campo	Comentários
Obrigatório	Selecione esta caixa de seleção para tornar o campo obrigatório quando criar ou atualizar registos. Por exemplo, pode necessitar que todos os utilizadores preencham o campo Conta quando adicionarem novos contactos. NOTA: Os utilizadores não são obrigados a selecionar um campo do tipo Caixa de Seleção que está marcada como Obrigatória. Se pretende que o campo da caixa de verificação tenha o valor Verdadeiro (ou seja, pretende que a caixa de verificação seja selecionada), tem de utilizar as regras de validação de campos no campo da caixa de verificação. Para obter mais informações, consulte Acerca da gestão de campos (na página 1281).
Obrigatoriedade Condicional	Se pretender que o campo seja obrigatório apenas quando uma condição definida for cumprida, introduza uma expressão diretamente para a condição ou clique no ícone fx para abrir a janela do Expression Builder. NOTA: Na gestão de campos, um campo pode ser configurado como obrigatório ou como de obrigatoriedade condicional, mas não ambos. Por isso, se a caixa de seleção Obrigatório estiver selecionada, não pode introduzir uma expressão no campo Obrigatoriedade Condicional. Algumas limitações aplicam-se à funcionalidade do Expression Builder que pode utilizar nas condições para os campos de obrigatoriedade condicional. Para mais informações sobre campos de obrigatoriedade condicional e as limitações que se aplicam à funcionalidade do Expression Builder, consulte Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional (na página 1299).

Campo	Comentários
Valor predefinido	Introduza um valor ou uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder. Só pode acrescentar expressões complexas se a função incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Este campo contém uma expressão até a um máximo de 1024 caracteres. Se criar uma expressão para definir um valor predefinido, o resultado da expressão não pode exceder o número máximo de caracteres permitido no campo. Além disso, qualquer cadeia ou literal numérico movido para uma função no Expression Builder não pode exceder 75 caracteres. Se introduzir o valor predefinido diretamente neste campo, o número de caracteres no valor predefinido não pode exceder o número máximo de caracteres permitido para o tipo de registo. Para numerar os campos de tipo, o valor tem de estar no intervalo de valores para o campo. Para obter mais informações sobre como definir valores predefinidos, consulte Acerca da gestão de campos (na página 1281). Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar com expressões, consulte Expression Builder (na página 2025). NOTA: Se atribuir um valor predefinido a um campo mascarável, o valor predefinido completo é apresentado no campo quando criar um novo registo, mesmo se a função de utilizador não incluir o privilégio Visualizar Dados Mascarados.
Só de leitura	Selecione esta caixa de seleção para tornar o campo só de leitura.
Cópia ativada	Selecione esta caixa de seleção para permitir que este campo seja copiado quando o tipo de registo é copiado através da utilização do botão Copiar registo na página de detalhes de registo.
Otimizado	Esta caixa de seleção é ativada automaticamente quando selecionar um tipo de campo para o qual os campos otimizados estão disponíveis para esse tipo de registo. O número restante de campos otimizados disponíveis é apresentado à direita da caixa de seleção Otimizado. Tem de selecionar a caixa de seleção Otimizado se necessitar da versão otimizada do campo. NOTA: Quando a caixa de seleção Otimizado estiver selecionada num campo e gravada não é possível desmarcá-la na página Editar. No entanto, pode mudar o nome do campo se pretender utilizá-lo novamente como objetivo.
Descrição	Introduza informações adicionais sobre o campo.

Campo	Comentários
Posterior à predefinição	Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Selecione esta caixa de seleção se pretender que o campo não seja automaticamente preenchido com o valor predefinido quando é criado um novo registo. O valor predefinido especificado é definido quando o registo é gravado apenas se não for fornecido um valor pelo utilizador ou ferramentas de integração. NOTA: Não é possível selecionar Predefinição posterior para um campo da caixa de seleção.
Validação de campos	Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Introduza uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder. Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres. Para obter mais informações sobre a validação de campos, consulte Acerca da gestão de campos (na página 1281) e para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte Expression Builder (na página 2025).
Mensagem de erro de validação do campo	Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Introduza uma mensagem de erro customizada que será apresentada para além da mensagem standard se ocorrer uma falha na validação do campo. A mensagem só pode conter letras, números, espaços, vírgulas, pontos finais e traços. Segue-se a forma como as mensagens de erro são apresentadas, dependendo da especificação ou não de uma mensagem de erro customizada: Se a validação do campo estiver definida, e não estiver especificada qualquer mensagem customizada: O valor introduzido para '[<i>Campo</i>]' não cumpre as regras de validação definidas pelo administrador da empresa. A condição de validação é o código do erro '[<i>Regra</i>]' (). Se a validação do campo estiver definida, e estiver especificada uma mensagem customizada: código do erro [<i>Mensagem de erro customizada</i>] ().

Campo	Comentários
Formato de Apresentação da Descrição	Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Selecione HTML ou Texto Simples da lista pendente para seleccionar o formato em que a descrição é apresentada. O valor predefinido para este campo é Texto Simples. Ao utilizar descrições formatadas em HTML, o desempenho é superior se evitar HTML complexo e reduzir o número de imagens apresentadas na descrição. Controlos interativos, como as hiperligações, não são suportados. Também é recomendável se utilizar o preenchimento ao utilizar descrições formatadas em HTML para tornar o texto da descrição mais fácil de ler. Quando utilizar o identificador de HTML <DIV>, recomenda-se que utilize um contorno para assegurar que o conteúdo no identificador <DIV> fica dentro da caixa da nota informativa. Por exemplo: <pre><div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;"></pre> Esta mensagem é uma descrição com preenchimento e fundo vermelho. <pre></div></pre> NOTA: Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código customizado no Oracle CRM On Demand, consulte Considerações Importantes para Clientes a Utilizar o Código Customizado no Oracle CRM On Demand (consultar Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand na página 1420).
Texto da Nota Informativa	Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Introduza informações sobre a funcionalidade do campo. Estas informações serão apresentadas como Nota Informativa quando o utilizador deslocar o ponteiro sobre o campo. Este campo de texto tem um limite máximo de 1500 caracteres. NOTA: É recomendável que utilize descrições com moderação e que mantenha o texto da descrição informativo e conciso.

11 Clique em Gravar.

Os novos campos que acrescentar aparecem automaticamente em texto azul e entre parênteses nas outras línguas ativadas (independentemente da definição da caixa de seleção Marcar para Tradução).

12 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome, da mensagem de erro de validação do campo, da descrição ou do texto da Nota Informativa, efetue o seguinte:

- a** Na lista pendente Língua da Tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
- b** Clique na ligação Editar do campo cujo nome, mensagem de erro de validação do campo, descrição ou texto da Nota Informativa pretende traduzir.
- c** Introduza a tradução no campo Nome de Apresentação, Mensagem de Erro de Validação do Campo, Descrição ou Texto da Nota Informativa e clique em Gravar.

Se traduziu o nome do campo, o nome traduzido aparece com a cor preta na coluna Nome de apresentação.

- d Repita os passos A a C para cada língua cuja tradução pretende introduzir.
- e Para continuar a trabalhar na página Campos do *tipo de registo* depois de concluir a introdução de traduções, na lista pendente Língua, selecione a língua predefinida da empresa.

NOTA: Para que os campos customizados sejam apresentados no Analytics quando a língua do utilizador do Oracle CRM On Demand diverge da língua em que o campo customizado foi criado, o campo customizado deve ser traduzido para a língua aplicável. Por exemplo, se um campo customizado for criado em inglês, um utilizador da língua alemã só verá este campo no Analytics se o campo for traduzido para alemão.

Selecionar Marcar para Tradução substitui Nome de Apresentação e Mensagem de Erro de Validação do Campo em todas as outras línguas.

13 Se tiver criado uma lista de escolha ou lista de escolha múltipla:

- a Clique na ligação Editar lista de escolha para o campo customizado.
- b Na caixa Valores da lista de escolha, introduza cada valor numa linha separada.
- c Grave o registo.
- d (Opcional) Se a empresa utilizar grupos de valores da lista de escolha, efetue a correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha. Para mais informações, consulte [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1343).

NOTA: Agora tem de expor campos customizados recentemente criados para que apareçam nos formulários (Editar, Detalhes e Criar formulários). Não aparecem por predefinição. Para expor o campo customizado, crie novas disposições da páginas, conforme necessário e certifique-se de que estas disposições são atribuídas a cada função que necessite de ver o campo.

Acerca de campos personalizados de informações relacionadas

Ao utilizar campos de junção, o Oracle CRM On Demand permite apresentar algumas informações de um registo relacionado de um determinado tipo de registo na página Detalhes ou listas de informações relacionadas de registos de um segundo tipo de registo. Um *campo de junção* é um campo num tipo de registo que utiliza uma chave externa para referenciar um campo noutro tipo de registo. Por exemplo, o Objeto personalizado 04 pode estar ligado ao tipo de registo Contacto e um número de campos de junção no tipo de registo Objeto personalizado 04 permitem apresentar informações de registos de contactos na página Detalhes de registos de objetos personalizados 04. Pode apresentar o nome, apelido e endereço de correio eletrónico de um contacto, bem como outros campos de um registo de contacto na página Detalhes de um registo de objeto customizado 04 ligado. Do mesmo modo, pode apresentar os campos do registo de contacto nas listas de registos de objetos personalizados 04 que estão ligados a um registo de outro tipo de registo.

No entanto, poderá ter um requisito para apresentar os valores de um campo num tipo de registo relacionado para o qual um campo de junção não está disponível. Por exemplo, poderá pretender apresentar o número de telefone do assistente do contacto relacionado na página Detalhes do registo do objeto personalizado 04 mas um campo de junção não está disponível para o campo N.º de telefone do assistente no tipo de registo Contacto. Ou, poderá pretender apresentar os valores de um campo personalizado no tipo de registo Contacto na lista de registos de objetos personalizados 04 que aparece numa página Detalhes de outro tipo de registo ligado, tal como o tipo de registo Objeto personalizado 05. No tipo de registo Objeto Personalizado e outros tipos de registo, pode criar campos personalizados de informações relacionadas que permitem apresentar informações de campos para os quais os campos de junção não estão disponíveis. Para obter informações sobre como criar campos personalizados de informações relacionadas, consulte [Criar campos customizados de informações relacionadas](#) na página 1311).

NOTA: Pode criar campos customizados de informações relacionadas para todos os tipos de campos, exceto campos de ligação Web, concatenados, mascaráveis e de lista de escolha múltipla. Não pode utilizar um campo

de informações relacionadas customizado na geração de relatórios do Oracle CRM On Demand porque estes campos não têm correspondência no Analytics. Em vez disso, deve utilizar o campo de origem inicial, disponível no Analytics.

Acerca de atualizar valores em campos personalizados de informações relacionadas

As seguintes considerações aplicam-se à atualização de valores nos campos personalizados de informações relacionadas:

- Quando gravar um novo campo personalizado de informações relacionadas, o Oracle CRM On Demand submete automaticamente um pedido para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo personalizado de informações relacionadas nos registos com o valor do campo correspondente nos registos do tipo de registo relacionado.
- Após a inicialização de um campo personalizado de informações relacionadas num registo, o valor no campo é atualizado automaticamente sempre que é atualizado o valor do campo correspondente no registo relacionado.
- O valor num campo personalizado de informações relacionadas não pode ser atualizado diretamente através de qualquer canal.

Exemplo da utilização de campos personalizados de informações relacionadas

A sua empresa possui e gere centros de conferências e fornece instalações para conferências a outras empresas, clientes governamentais, etc. O utilizador utiliza um tipo de registo de objeto personalizado para controlar informações sobre eventos e outro tipo de registo de objeto personalizado para controlar informações sobre as salas que são utilizadas para os eventos. Cada sala é utilizada para muitos eventos e cada evento pode utilizar diversas salas, pelo que necessita de uma relação muitos para muitos entre os tipos de registo. Para criar a relação muitos para muitos em Oracle CRM On Demand, utiliza um terceiro tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção para controlar as informações sobre a reserva de cada sala ou sessão. Em seguida, cria uma relação um para muitos entre salas e sessões e uma relação um para muitos entre eventos e sessões, o que lhe dá uma relação muitos para muitos entre salas e eventos. Para obter informações sobre como configurar relações muitos para muitos entre objetos personalizados, consulte [Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados](#) na página 1447).

No tipo de registo Sala, tem dois campos personalizados: Tipo de sala e Capacidade da sala. Agora pretende apresentar as informações dos campos Tipo de sala e Capacidade da sala na secção de informações relacionadas Sessões na página Detalhes do evento para determinadas funções de utilizador. Esta configuração permite que os utilizadores que visualizam uma página Detalhes do evento vejam o tipo e a capacidade das salas atribuídas ao evento.

O seguinte procedimento descreve como configurar os tipos de registo Evento e Sessão neste exemplo.

Para configurar os tipos de registo Evento e Sessão

- 1 Nas páginas Personalização da aplicação do tipo de registo Sessão, crie dois campos personalizados de informações relacionadas para apresentar os valores dos campos Tipo de sala e Capacidade da sala, que estão no tipo de registo Sala.
Pode atribuir aos novos campos no tipo de registo Sessão os mesmos nomes dos campos no tipo de registo Sala ou pode atribuir nomes diferentes. Para obter informações sobre como criar campos personalizados, consulte [Criar campos personalizados de informações relacionadas](#) (consultar [Criar campos customizados de informações relacionadas](#) na página 1311).
- 2 Visualize a página Fila de inicialização de campos relacionados para confirmar se o pedido de inicialização do campo é concluído com êxito.
Para mais informações, consulte [Criar campos personalizados de informações relacionadas](#) (consultar [Criar campos customizados de informações relacionadas](#) na página 1311).

- 3 Nas páginas Personalização da aplicação do tipo de registo Evento, crie ou edite uma disposição de informações relacionadas para o tipo de registo Sessão e mova os campos personalizados que criou para o tipo de registo Sessão da secção Campos disponíveis para a secção Campos seleccionados no assistente Disposição de informações relacionadas.
Para obter informações sobre como configurar disposições de informações relacionadas, consulte [Personalizar disposições de itens relacionados \(na página 1343\)](#).
- 4 Nas páginas Personalização da aplicação do tipo de registo Evento, crie ou edite uma disposição para a página Detalhes do evento e atribua a disposição de informações relacionadas que configurou para o tipo de registo Sessão.
Para obter informações sobre como configurar disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348) e Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar [Especificar disposições da página dinâmica](#) na página 1398).
- 5 Atribua a disposição da página Detalhes do evento que configurou para o tipo de registo Evento para cada uma das funções de utilizador relevantes.
Para obter informações sobre como configurar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).
- 6 Se as funções ainda não tiverem sido atribuídas aos utilizadores, atribua as funções aos utilizadores adequados.
Para obter informações sobre como configurar registos de utilizadores, consulte [Configurar utilizadores \(na página 1452\)](#).

Criar campos customizados de informações relacionadas

Um *campo customizado de informações relacionadas* é um campo num determinado tipo de registo que pode utilizar para apresentar os valores de um campo num tipo de registo relacionado. Pode acrescentar os campos customizados de informações relacionadas que criou para as disposições de páginas e para as disposições de informações relacionadas. Para obter um exemplo de como utilizar campos customizados de informações relacionadas, consulte Acerca de campos customizados de informações relacionadas (consultar [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1309).

É possível configurar campos customizados de informações relacionadas para os seguintes tipos de registo:

- Conta
- Contacto da conta
- Atividade
- Campanha
- Participação
- Contacto
- Carteira do Contacto
- Objetos Customizados
- Evento
- Contacto do agregado familiar
- Propriedade do seguro
- Convidado
- Parte envolvida
- Pista
- Objetivo
- Oportunidade
- Receitas de produtos da oportunidade
- Parceiro
- Apólice

- Segurado
- Pedido de assistência
- Solução
- User

Para os campos customizados de informações relacionadas, configure apenas os seguintes campos na página Edição de Campo: Nome de Apresentação, Informações Relacionadas, Tipo de Campo, Tipo de Registo Relacionado, Texto da Nota Informativa e Campo Relacionado. Todos os outros campos na página Edição de Campo tornam-se campos só de leitura depois de seleccionar a caixa de seleção Ativar Informações Relacionadas.

NOTA: Em alternativa, pode configurar um campo customizado do tipo de campo Lista de Escolha para agir como um campo de informações relacionadas ou também pode configurá-lo para assumir a respetiva lista de valores de outro campo de lista de escolha, mas não pode configurá-lo para ambas as funções. Para obter informações sobre como configurar um campo customizado de lista de escolha para partilhar valores com outro campo de lista de escolha, consulte [Criar Campos Customizados de Lista de Escolha com Valores Partilhados](#) (consultar [Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados](#) na página 1314).

Se alterar um campo customizado existente para o tornar num campo de informações relacionadas, acontece o seguinte em cada registo que contém o campo de informações relacionadas:

- Se o registo estiver associado a um registo do tipo de registo relacionado, o campo é preenchido com o valor do campo que configurar como campo relacionado. Se o campo no registo já contiver um valor, o valor será substituído.
- Se o registo não estiver associado a um registo do tipo de registo relacionado, o valor no campo é limpo.

Se alterar um campo customizado de informações relacionadas existente para que deixe de ser um campo de informações relacionadas, o valor existente no campo permanece inalterado, em cada registo que contém o campo. O campo torna-se editável.

O seguinte procedimento descreve como criar um novo campo customizado de informações relacionadas.

Antes de iniciar:

- Determine o tipo de campo do campo no tipo de registo relacionado, cujos valores pretende apresentar no campo customizado de informações relacionadas que está a criar.
- Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Para criar um novo campo customizado de informações relacionadas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo em que pretende configurar o campo customizado de informações relacionadas.

Por exemplo, se pretende criar um campo customizado de informações relacionadas no tipo de registo Objeto customizado 04 para apresentar os valores de um campo no tipo de registo Contacto, clique em Objeto customizado 04.

- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos do *tipo de registo*, clique em Novo campo.
- 6 Na página Edição de campo do *tipo de registo*, efetue o seguinte:
 - a No campo Nome de apresentação, introduza o nome do novo campo.
Poderá pretender atribuir ao campo customizado de informações relacionadas o mesmo nome do campo no tipo de registo relacionado. No entanto, pode atribuir nomes diferentes aos campos.
 - b No campo Tipo de campo, selecione o tipo de campo que pretende criar.

Por exemplo, se pretende que o novo campo apresente os valores de um campo de número do tipo de registo relacionado, selecione Número.

NOTA: Pode criar campos customizados de informações relacionadas para todos os tipos de campos, exceto campos de ligação Web, concatenados, mascaráveis e de lista de escolha múltipla.

c Marque a caixa de seleção Ativar Informações Relacionadas.

d No campo Tipo de registo relacionado, selecione o tipo de registo relacionado.

Por exemplo, se estiver a criar um campo customizado de informações relacionadas no tipo de registo Objeto customizado 04 para apresentar os valores de um campo no tipo de registo Contacto, selecione Contacto.

NOTA: Depois de seleccionar o tipo de campo e o tipo de registo relacionado, todos os campos do tipo de campo seleccionado no tipo de registo relacionado seleccionado estão disponíveis para seleção no campo com o nome Campo relacionado.

e No campo com o nome Campo relacionado, selecione o nome do campo cujas informações pretende que sejam apresentadas no novo campo customizado.

f Grave o novo campo.

7 (Opcional) Introduza uma tradução do nome do novo campo, tal como se segue:

a Na página Campos do *tipo de registo*, a partir da lista pendente Língua da tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.

b Clique na ligação Editar do campo cujo nome pretende traduzir.

c Introduza a tradução no campo Nome de apresentação e clique em Gravar.

O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

NOTA: Também pode introduzir traduções da nota informativa e descrição para esse campo.

d Repita os passos A a C para cada língua cuja tradução pretende introduzir.

e Para continuar a trabalhar na página Campos do *tipo de registo* depois de concluir a introdução de traduções, na lista pendente Língua, selecione a língua predefinida da empresa.

Quando gravar um novo campo personalizado de informações relacionadas, o Oracle CRM On Demand submete automaticamente um pedido para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo personalizado de informações relacionadas nos registos com o valor do campo correspondente nos registos do tipo de registo relacionado. Pode ver o estado do pedido de inicialização a partir da página Fila de Inicialização de Campos Relacionados, tal como está descrito no seguinte procedimento.

NOTA: Oracle CRM On Demand não envia mensagem de correio eletrónico para confirmar se o processo de inicialização foi concluído.

Para ver o estado de um pedido de inicialização

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Ferramentas de gestão de dados, clique em Fila de inicialização de campos relacionados.

A página Fila de inicialização de campos relacionados aparece com informações sobre o processo de inicialização.

Pode acrescentar o novo campo a disposições de páginas do tipo de registo em que criou o campo e a disposições de informações relacionadas do tipo de registo de outros tipos de registo. Por exemplo, se criar um campo customizado de informações relacionadas no tipo de registo Objeto Customizado 04 que apresenta os valores de um campo no tipo de registo Contacto, pode acrescentar o campo customizado de informações relacionadas a disposições de páginas do tipo de registo Objeto Customizado 04 e também a disposições de informações relacionadas que são utilizadas para apresentar registos de objetos customizados 04 nas páginas Detalhes de outros tipos de registo, tais como o tipo de registo Conta, outros tipos de registo Objeto Customizado

e assim sucessivamente. Para obter um exemplo de como utilizar campos relacionados customizados em disposições de informações relacionadas, consulte [Acerca de campos customizados de informações relacionadas](#) (consultar [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1309).

Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados

Em determinados tipos de registo, pode criar um campo customizado da lista de escolha que retira a respetiva lista de valores de outro campo da lista de escolha no mesmo tipo de registo ou num tipo de registo diferente. O campo de onde os valores são retirados é referido de campo de origem e o campo que partilha os valores a partir do campo de origem é referido de campo de destino. Pode configurar vários campos customizados da lista de escolha como campos de destino nos tipos de registo que suportam valores da lista de escolha de partilha.

Ao configurar o campo de destino, a lista de valores no campo é automaticamente sincronizada com a lista de valores no campo de origem. Todas as alterações futuras que efetuar à lista de valores no campo de origem também se aplicam à lista de valores no campo de destino. Por exemplo, se acrescentar um novo valor à lista de valores no campo de origem a qualquer momento, esse valor está disponível para seleção no campo de origem e no campo de destino. Não pode atualizar a lista de valores no campo de destino através de qualquer canal.

Ao configurar um campo customizado da lista de escolha como campo de destino, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Não pode utilizar um campo de destino como campo de origem para outro campo da lista de escolha.
- Pode selecionar qualquer campo da lista de escolha a partir de qualquer tipo de registo para utilizar como campo de origem, desde que ambas as afirmações que se seguem sejam verdadeiras:
 - O tipo de registo de origem é um daqueles campos que pode configurar através das páginas Customização da Aplicação no Oracle CRM On Demand.
 - O campo que pretende utilizar como campo de origem não está configurado como campo de destino.
- Pode utilizar um campo da lista de escolha como campo de origem para vários campos de destino.
- Se alterar um campo de lista de escolha customizado existente que continha previamente a sua própria lista de valores e configurar o campo para retirar os respetivos valores de outro campo de lista de escolha, os valores que foram originalmente configurados para o campo de lista de escolha customizado são apagados. No entanto, os registos que fazem referência aos valores apagados não são atualizados automaticamente. Nestes casos, os campos mostram o Código Independente da Língua (LIC) do valor da lista de escolha que foi apagado. Recomenda-se que encontre quaisquer registos que façam referência aos valores apagados e atualize os registos conforme necessário para mostrar valores válidos (ou nenhum valor).
- Se alterar a configuração de um campo de destino existente de forma a que o campo deixe de retirar a respetiva lista de valores de outro campo da lista de valores, a lista de valores do campo da lista de escolha customizada conterá os valores ativos do campo que foi previamente utilizado como campo de origem, depois de gravar as suas alterações. Contudo, a lista de valores no campo customizado da lista de escolha torna-se editável e pode acrescentar novos valores e desativar valores. Todas as alterações efetuadas posteriormente à lista de valores no campo que foi previamente utilizado como campo de origem deixam de estar sincronizadas com os valores no campo customizado da lista de escolha.

Os tipos de registo seguintes suportam valores da lista de escolha partilhados:

- Conta
- Contacto da conta
- Equipa da conta
- Atividade
- Campanha
- Participação
- Contacto
- Carteira do Contacto
- Equipa de contacto

- Objetos Customizados
- Evento
- Contacto do agregado familiar
- Propriedade do seguro
- Convidado
- Parte envolvida
- Pista
- Equipa da Pista
- Objetivo
- Oportunidade
- Receitas de produtos da oportunidade
- Equipa da oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Segurado
- Pedido de assistência
- Equipa do pedido de assistência
- Solução
- User

NOTA: Em alternativa, pode configurar um campo customizado do tipo de campo Lista de Escolha para agir como um campo de informações relacionadas ou também pode configurá-lo para assumir a respetiva lista de valores de outro campo de lista de escolha, mas não pode configurá-lo para ambas as funções. Para obter informações sobre como criar campos customizados de informações relacionadas, consulte [Criar Campos Customizados de Informações Relacionadas \(na página 1311\)](#).

O seguinte procedimento descreve como criar um campo customizado da lista de escolha que retira o seu valor de outro campo da lista de escolha.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Para criar um campo customizado da lista de escolha que retira os seus valores de outro campo da lista de escolha

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de Tipos de Registo, clique na ligação do tipo de registo em que pretende configurar o campo customizado da lista de escolha que irá retirar os seus valores de outro campo.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos do *tipo de registo*, clique em Novo campo.
- 6 Na página Edição de campo do *tipo de registo*, efetue o seguinte:
 - a No campo Nome de apresentação, introduza o nome do novo campo.
 - b No campo Tipo de Campo, selecione Lista de Escolha.
 - c Marque a caixa de seleção Ativar Valores Partilhados da Lista de Escolha.
 - d No campo Tipo de Registo Partilhado, selecione o tipo de registo que contém o campo de origem.
 - e No campo denominado Campo Partilhado, selecione o nome do campo de origem.
 - f Preencha os campos restantes na página Edição de Campo do *tipo de registo*, conforme necessário.
 - g Grave o novo campo customizado da lista de escolha.

- 7 (Opcional) Introduza uma tradução do nome do novo campo, tal como se segue:
- a Na página Campos do *tipo de registo*, a partir da lista pendente Língua da tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
 - b Clique na ligação Editar do campo cujo nome pretende traduzir.
 - c Introduza a tradução no campo Nome de apresentação e clique em Gravar.
O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.
- NOTA:** Também pode introduzir traduções da nota informativa e descrição para esse campo.
- d Repita os passos A a C para cada língua cuja tradução pretende introduzir.
 - e Para continuar a trabalhar na página Campos do *tipo de registo* depois de concluir a introdução de traduções, na lista pendente Língua, selecione a língua predefinida da empresa.

Administrar a Definição da Cópia Ativada

A maioria dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, ou seja, os utilizadores podem copiar o registo atual que estiverem a utilizar.

NOTA: Quando utiliza o botão Copiar registo, apenas o registo base é copiado, e não o item relacionado para os registos dependentes.

As seguintes restrições aplicam-se quando a função de cópia é utilizada:

- As ligações Internet, os campos concatenados, os campos do sistema, os campos de morada, os campos mascaráveis e os campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de verificação Cópia ativada não está disponível para estes itens.
- Os campos só de leitura não podem ser copiados. Os campos só de leitura são campos que foram definidos como só de leitura na configuração do campo ou na disposição dos campos.
- Os campos indisponíveis na disposição do formulário de um utilizador não podem ser copiados.

Este tópico descreve como especificar os campos que é possível copiar através da utilização do botão Copiar na página de detalhes do registo no Oracle CRM On Demand.

Para especificar os campos que podem ser copiados através da utilização do botão Copiar

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique no tipo de registo para o qual pretende ativar a função de cópia.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na ligação de configuração para o campo de tipo de registo.
É apresentada uma lista dos campos para o campo do tipo de registo especificado.
- 5 Localize o campo que pretende editar e clique na ligação Editar.

NOTA: Se pretender copiar associações, terá de selecionar a lista de escolha da associação e não o ID da associação. Todos os campos relacionados com esta associação são automaticamente copiados quando a lista de escolha da seleção é definida como Cópia ativada.

- 6 Selecione a caixa de verificação Cópia ativada.
- 7 Clique em Gravar.

Estas alterações entram em vigor na próxima vez que o utilizador iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.

Configurar etiquetas de integração de campos personalizados

As etiquetas de integração de campos personalizados são identificadores simbólicos independentes em termos de língua atribuídos a todos os campos personalizados. Estes códigos são utilizados por Serviços da Internet (utilizados quando gera ficheiros WSDL) e parâmetros do campo personalizado Ligação da Internet. Estes códigos permitem a um administrador definir um nome de integração com significado para cada campo personalizado. Este nome é utilizado por componentes de integração, para que os nomes da etiqueta possam ser alterados sem afetar integrações existentes. As etiquetas de integração são apresentadas na coluna Integration Tag Web Services v2.0 na página Campos *tipo de registo*.

O Expression Builder utiliza etiquetas de integração. Deste modo, também são utilizadas na criação de campos e regras de fluxos de trabalho. Para mais informações sobre regras de fluxos de trabalho, consulte [Criar regras de fluxo de trabalho](#) na página 1617). Para mais informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 1301).

ATENÇÃO: Não altere etiquetas de integração depois de as configurar. Se o fizer, arrisca-se a perder quaisquer tecnologias que façam referência às etiquetas de integração.

Para definir a etiqueta de integração de um campo personalizado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos do *tipo de registo*, clique em Gerir Etiquetas de Campo.
- 6 Na página Gerir Etiquetas de Campo, clique no botão Avançado.
- 7 Atualize a etiqueta de integração.

NOTA: Os campos só são apresentados na página Configuração Avançada quando existir um ou mais campos customizados para o tipo de registo.

SUGESTÃO: Para a Etiqueta de integração, utilize um nome curto e descritivo que identifique facilmente este campo personalizado. Esta etiqueta é referenciada por serviços da Internet, ligações da Internet e outras tecnologias de integração (ficheiros WSDL para serviços da Internet e parâmetros de URL para ligações da Internet).

Configurar ligações da Internet

Uma *Ligação Internet* é um campo personalizado que permite colocar uma hiperligação num Web site externo ou aplicação baseada na Internet num registo do Oracle CRM On Demand. Pode utilizar um campo personalizado Ligação Internet de modo a proporcionar uma forma conveniente para os utilizadores navegarem para outra página da Internet, incluindo outra página no Oracle CRM On Demand. Pode criar campos personalizados de ligação Internet para qualquer tipo de registo. Por exemplo, pode definir um campo Ligação Internet para o tipo de registo da conta que atualiza os detalhes da conta com os valores de outra aplicação. Tal como acontece com outros campos personalizados, tem de adicionar campos Ligação Internet às disposições de páginas de registo para torná-los visíveis para os utilizadores.

Pode configurar uma ligação Internet apenas para abrir outro Web site. Pode também configurar a ligação Internet para transmitir informações específicas do registo do Oracle CRM On Demand como um parâmetro no URL. Por exemplo, pode criar um campo Ligação Internet para transmitir informações de moradas de um registo de conta para um Web site que forneça correspondências específicas de moradas. Em seguida, quando o utilizador clicar na ligação Internet no registo de conta, é aberta uma correspondência para a localização da conta.

Também pode configurar uma ligação Web para abrir um relatório ou painel.

NOTA: Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1321).

Pode configurar a ligação Internet de modo a que seja apresentada apenas em determinadas circunstâncias. Por exemplo, pode especificar as condições necessárias para que a ligação Internet seja apresentada e pode configurar a ligação de modo a que seja apresentada apenas em páginas de detalhes para impedir que os utilizadores cliquem na ligação a partir das páginas de edição.

NOTA: O conteúdo dos campos de ligação Internet não podem ser transferidos para os novos registos quando uma pista é convertida.

Antes de começar. Para configurar campos Ligação Internet, tem de estar familiarizado com a sintaxe do URL alvo. Para configurar uma ligação Web para abrir um relatório ou um painel, estes deverão estar armazenados em Pastas Partilhadas, uma pasta à qual tem acesso.

Para configurar a ligação da Internet

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Se o campo Ligação Internet ainda não existir, crie um campo Ligação Internet personalizado, tal como está descrito em [Criar e editar campos](#) (na página 1301).
- 6 Na página Campos, clique na ligação Editar ligação Internet para o campo personalizado.
- 7 Na página Editar ligação Internet, preencha as seguintes propriedades onde for aplicável:
 - a **Nome de apresentação do campo.** Este campo é só de leitura.
 - b **Tipo.** Selecione um dos seguintes:
 - **URL.** Selecione este valor se quiser criar uma ligação Web para outra página na Web, incluindo outra página em Oracle CRM On Demand.
 - **Relatório.** Selecione este valor se quiser criar uma ligação Web para um relatório.
 - **Painel.** Selecione este valor se quiser criar uma ligação Web para um painel.
 - c **Campos de utilizador e de sistema.** Quando criar a ligação Internet, este campo apresenta automaticamente as informações pertencentes ao utilizador e à empresa.
Para mais informações, consulte [Campos de Utilizador e de Sistema](#) (na página 1327).
 - d **Campos Tipo de Registo.** Quando criar a ligação Internet, este campo apresenta automaticamente as informações pertencentes ao tipo de registo.
NOTA: *Tipo de Registo* refere-se ao tipo de registo para o qual está configurar a ligação Web. Por exemplo, se estiver a editar uma ligação Internet de um registo do contacto, este campo é apresentado como lista Campos de contactos.
 - e **Funções.** (Só tipo de ligação Web URL) Selecione EncodeURL a partir da lista de escolha se o URL de Oracle CRM On Demand necessitar de codificação adicional para uma apresentação correta.
 - f **Marcar para Tradução.** Selecione esta caixa de verificação se pretende que esta ligação Internet apareça noutras línguas ativas.
- 8 Na secção Propriedades das janelas, introduza as seguintes propriedades:
 - a Para Apresentar texto, introduza a etiqueta (nome de apresentação) da hiperligação, que o utilizador visualiza na disposição.
Exemplo: Clique aqui para obter uma barra de cotações da bolsa (sublinhado).

Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto no campo Apresentar texto ao colocar o cursor no campo Apresentar texto e, em seguida, selecionando Campos de utilizador e de sistema ou a lista Campos (Tipo de registo). Um parâmetro de campo é colocado no campo Apresentar texto (designado por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor de campo baseado no registo atual.

NOTA: Se o texto de apresentação for demasiado longo para se ajustar à disposição, vai ficar truncado. Além disso, as informações para quaisquer variáveis são adicionadas no tempo de execução.

- b** Selecione como pretende que o Oracle CRM On Demand se comporte quando um utilizador clica na hiperligação:
 - **Abrir na janela atual.** Abre a página hiperligada na janela atual, substituindo a sessão atual do Oracle CRM On Demand.
 - **Abrir no separador da Internet personalizado.** Abre a página hiperligada num separador da Internet personalizado. Selecione o separador da Internet necessário a partir da lista Separador da Internet personalizado alvo.
 - **Abrir numa nova janela.** Abre a página hiperligada numa nova janela, deixando a janela atual do Oracle CRM On Demand inalterada. Selecione a caixa de verificação Atualização da janela principal se pretende atualizar a janela principal depois de o utilizador fechar a nova janela.
- c** Para as Opções de apresentação, selecione a página Detalhes, página Editar ou ambas, dependendo do facto de pretender que a ligação Internet seja apresentada apenas nas páginas Detalhes, nas páginas Editar ou em ambas. Pode adicionar ligações Internet a uma página Lista e à secção de informações relacionadas. Para obter mais informações, consulte [Gerir o Acesso e Ordem das Listas \(na página 1384\)](#) e [Personalizar Disposições de Itens Relacionados \(na página 1343\)](#).

9 Preencha as Propriedades da ligação:

- a** Para a Condição de ligação ativa, introduza uma expressão para uma condição que controla se a ligação Internet está ativa nas páginas Detalhes e Editar. Pode clicar no ícone fx junto do campo Condição de ligação ativa para abrir a janela Construtor de expressões na qual pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar nas expressões, consulte [Expression Builder \(na página 2025\)](#).

Por exemplo, se introduzir uma expressão como [Receitas] > 10000, a ligação Internet só ficará ativa se a condição, Valor das receitas maior que 10000, for satisfeita.

Se não introduzir uma expressão, a ligação Internet estará sempre ativa. Se introduzir uma expressão, e a condição não for satisfeita, a ligação Internet será apresentada mas não estará ativa.

- b** Para a Condição de apresentação da ligação, introduza uma expressão para uma condição que controla se a ligação Internet está visível nas páginas Detalhes e Editar.

Por exemplo, se introduzir uma expressão como [Receitas] > 10000, a ligação Internet só será apresentada se a condição, Valor das receitas maior que 10000, for satisfeita.

Se não introduzir uma expressão, a ligação Internet será sempre apresentada.

Os seguintes procedimentos aplicam-se a expressões nos campos Condição de apresentação da ligação e Condição de ligação ativa.

- **Nova página.** As expressões visíveis e ativas não são avaliadas para as novas páginas. São definidas como VERDADEIRO por predefinição. A única forma de desativar a ligação é tornar a expressão explicitamente FALSO.
- **página Editar.** As expressões visíveis e ativas são definidas como VERDADEIRO por predefinição. No entanto, pode utilizar o Construtor de expressões para adicionar uma nova expressão.
- c** (Só tipos de ligação Web Relatório e Painel) No campo Caminho, clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, navegue para o relatório ou painel de que precisa nas Pastas Partilhadas e, em seguida, clique em OK. O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de se selecionar o relatório ou o painel.

- d (Só tipo de Ligação Web Relatório) Se pretender que quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise sejam apresentados de forma a que os utilizadores possam filtrar a análise, selecione a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório.
- e (Só tipos de ligação Web Relatório e Painel) Se pretende especificar filtros que serão aplicados ao relatório em runtime, deverá especificar os filtros no campo Parâmetros. Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte [Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados \(na página 1322\)](#).
- f (Só tipo de Ligação Web Relatório) Especifique se os utilizadores que visualizam a análise podem renovar, exportar ou imprimir a análise:
 - **Ligação de Renovação.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Renovar fica disponível e os utilizadores podem renovar os dados na análise.
 - **Ligação de Impressão.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Imprimir fica disponível e os utilizadores podem imprimir a análise.
 - **Ligação de Exportação.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Exportar fica disponível e os utilizadores podem exportar a análise.
- g (Só tipo de ligação Web URL) Para URL, introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, tal como www.oracle.com.

NOTA: Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto ao colocar o cursor no campo URL e, em seguida, selecionando Campos de utilizador e de sistema ou a lista Campos (Tipo de registo). Um parâmetro de campo é colocado no URL (designado por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor de campo baseado no registo atual quando o utilizador clica no valor.

Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direcionado para um URL vazio quando clica na ligação. Cada navegador tem um comprimento de URL máximo. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador quando clicarem na ligação Internet. Certifique-se de que o URL especificado é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, é apresentada uma mensagem de erro em vez da ligação.

NOTA: Embora seja possível utilizar um URL para incorporar um relatório ou painel numa applet da Internet, separador da Internet ou ligação Web customizada do tipo de URL, esta funcionalidade não é suportada totalmente e o URL poderá não funcionar após uma atualização.

- h (Só tipo de ligação Web URL) Para o Método de pedido, selecione o método com o qual pretende enviar o pedido de ligação Web:
 - **GET.** Um pedido GET envia os parâmetros da cadeia de consulta (pares de valor e nome) no URL do pedido. Este é valor predefinido para ligações Internet existentes.
 - **POST.** Um pedido POST envia os parâmetros da cadeia de consulta (pares de valor e nome) no corpo da mensagem de HTTP. Este é valor predefinido para novas ligações Internet.
- 10 Para campos de utilizador e de sistema, selecione uma opção da lista Campos de Utilizador e de Sistema para acrescentar campos de parâmetros ao campo URL, Apresentar Texto ou Parâmetros na posição atual do cursor.
 Por exemplo, se escolher o ID do utilizador a partir da lista pendente, %%%User id%%% é inserido ou no campo URL, ou Apresentar Texto ou Parâmetros, dependendo de onde estiver posicionado o cursor. Em runtime, %%%ID do Utilizador%%% é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada. Como outro exemplo, se escolher o Nome de Anfitrião a partir da lista, %%%Hostname%%% é inserido na posição do cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo nome de anfitrião do servidor em que o Oracle CRM On Demand está a ser executado. É útil em configurações que contenham um URL para o Oracle CRM On Demand uma vez que deixa de ser necessário modificar manualmente o nome de anfitrião do Oracle CRM On Demand ao migrar de um ambiente para outro.

- 11 Para os campos *tipo de registo*, coloque o cursor no campo URL, ou Apresentar Texto, ou Parâmetros, onde pretende acrescentar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista. Por exemplo, se seleccionar o campo ID da Linha, %%%ID da Linha%%% é inserido ou no campo URL, ou Apresentar Texto ou Parâmetros, dependendo de onde estiver posicionado o cursor. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo atual.

NOTA: Um repositório de valores para o nome de um tipo de registo é indicado pelas palavras, *tipo de registo*, em itálico. Por exemplo, *tipo de registo* refere-se ao tipo de registo onde adiciona o campo personalizado Ligação Internet. Por exemplo, se estiver a editar uma ligação Internet de um registo do contacto, este campo é apresentado como lista Campos de contactos.

- 12 Clique em Gravar.
- 13 Adicione o campo Ligação Internet à disposição da página do *tipo de registo*, tal como descrito em Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand

Pode incorporar relatórios do catálogo do Analytics em qualquer uma das seguintes localizações:

- Applets de Internet Customizadas do tipo Relatório, para página Detalhe e Páginas Principais do tipo de registo. Consulte [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo \(na página 1359\)](#) e Criar Applets de Internet de Relatório (consultar [Criar Applets da Internet de Relatório](#) na página 1367).
- Applets de Internet globais do tipo de Relatório, para A Minha Página Principal e para a barra de Ações. Consulte Criar Applets de Internet Globais (consultar [Criar applets globais da Internet](#) na página 1419) e Criar Applets de Internet de Relatório (consultar [Criar Applets da Internet de Relatório](#) na página 1367).
- Separadores Web customizados do tipo de Relatório. Consulte [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores \(na página 1409\)](#).
- Ligações Web customizadas do tipo de Relatório. Consulte [Configurar Ligações da Internet \(na página 1317\)](#)
- A Minha Página Principal e as Páginas Principais do tipo de registo, utilizando as funcionalidades Relatório Customizado da Página Principal. Consulte Ativar Relatórios Customizados em A Minha Página Principal (consultar [Ativar relatórios personalizados em A minha página principal](#) na página 1427) e Criar Relatórios Customizados da Página Principal (consultar [Criar relatórios personalizados de página principal](#) na página 1385).

Pode incorporar dashboards do catálogo do Analytics em qualquer uma das seguintes localizações:

- Applets da Internet Customizadas do tipo Painel, para a página Detalhe e Páginas Principais do tipo de registo. Consulte Criar Applets da Internet para Tipos de Registo (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo](#) na página 1359) e Criar Applets da Internet do Painel (consultar [Criar Applets da Internet de Painel](#) na página 1369).
- Applets da Internet Globais do tipo Painel, para A Minha Página Principal e a barra de Ação. Consulte Criar Applets da Internet Globais (consultar [Criar applets globais da Internet](#) na página 1419) e [Criar Applets da Internet de Painel \(na página 1369\)](#).
- Separadores da Internet customizados do tipo Painel. Consulte [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores \(na página 1409\)](#).
- Ligações da Internet customizadas do tipo Painel. Consulte [Configurar Ligações da Internet \(na página 1317\)](#)

Para incorporar um relatório ou dashboard do catálogo do Sistema de Análise, o relatório ou dashboard deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, e o utilizador deve ter acesso à pasta onde o relatório ou dashboard está localizado.

NOTA: Embora seja possível utilizar um URL para incorporar um relatório ou painel numa applet da Internet, separador da Internet ou ligação Web customizada do tipo de URL, esta funcionalidade não é suportada totalmente e o URL poderá não funcionar após uma atualização.

Definição da Ativação do Código Customizado

Se definir o campo Ativação do Código Customizado num perfil de utilizador como Desativado com indicador, quaisquer relatórios e dashboards incorporados nas applets da Web customizadas não são executados para esse utilizador.

Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados

Pode incorporar relatórios e dashboards numa applet da Internet customizada e separadores da Internet. Também pode configurar os campos da ligação Web para abrir relatórios e dashboards.

Quando cria uma applet da Internet customizada, um separador da Internet ou uma ligação Web do tipo Relatório ou Painel, pode especificar os filtros que serão aplicados no tempo de execução. Para um painel, os filtros que especifica aplicam-se a todos os relatórios no painel.

Cada uma das colunas que especificar nos filtros deverá também ter um filtro configurado para a coluna no relatório que pretende incorporar e se estiver a incorporar um painel, a coluna deverá ter um filtro configurado para a coluna em cada um dos relatórios no painel. O filtro do relatório pode ser definido para "é solicitado" ou configurado com um operador e um valor. Se um filtro não estiver configurado para uma coluna no relatório, então qualquer filtro que especificar para essa coluna na applet da Web, no separador da Web ou na ligação Web não será aplicado quando o relatório for executado. Para obter informações sobre como acrescentar filtros a colunas nos relatórios, consulte [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1038\)](#).

NOTA: Quando criar uma applet da Web, separador Web ou ligação Web customizados do tipo Relatório, pode especificar opcionalmente que quaisquer parâmetros que estejam definidos para o relatório incorporado sejam apresentados em runtime, selecionando a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório. A apresentação de parâmetros em runtime permite aos utilizadores filtrar o relatório. No entanto, a definição na caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório tem precedência sobre quaisquer filtros que estejam definidos no campo Parâmetros para o relatório ou o painel incorporados. Assim, se marcar a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório para uma applet da Web, separador Web ou ligação Web customizados, quaisquer filtros que estejam definidos no campo Parâmetros conforme descrito neste tópico são ignorados, mesmo que não estejam definidos quaisquer parâmetros para o relatório incorporado.

Sintaxe para Especificar Filtros

Pode especificar os parâmetros dos filtros numa das seguintes formas:

- Utilizar os parâmetros P_n , também referido de sintaxe P_n .
- Utilizar grupos dos parâmetros opn , $coln$ e $valn$, também referidos de sintaxe opn .

Não pode utilizar uma mistura dos dois tipos de sintaxe.

Se utilizar a sintaxe P_n , pode especificar um máximo de seis filtros. No parâmetro P_0 , pode especificar o número de filtros que pretende configurar. Os valores válidos para o parâmetro P_0 são números inteiros de 1 a 6. O parâmetro P_0 pode ser utilizado só uma vez na cadeia de parâmetros. Cada filtro utiliza três parâmetros para conter o operador, a coluna e o valor. Pode especificar o primeiro parâmetro nos parâmetros P_1 - P_3 . P_1 deve especificar o operador, P_2 deve especificar a coluna e P_3 deve especificar o valor. Especifica o primeiro filtro nos filtros subsequentes em conjuntos de três parâmetros, nomeadamente P_4 - P_6 , P_7 - P_9 , P_{10} - P_{12} , P_{13} - P_{15} e P_{16} - P_{18} . Deve utilizar um 'E' comercial (&) para separar os parâmetros. Cada parâmetro pode ser utilizado só uma vez na cadeia de parâmetros.

No caso de um filtro simples, a sintaxe é a que se segue, apesar de os parâmetros poderem ser colocados por qualquer ordem na cadeia de parâmetros:

$P_0=1 \& P_1=operador \& P_2=table.column \& P_3=valor$

Para especificar filtros adicionais, acrescenta os parâmetros P_4 - P_6 , P_7 - P_9 , e assim por diante, e aumenta o valor do parâmetro P_0 para corresponder ao número de filtros que acrescenta. Então, para dois filtros, a sintaxe é a seguinte:

`P0=2&P1=operador&P2=tabela.coluna&P3=valor&P4=operador&P5=tabela.coluna&P6=valor`

Se utilizar a sintaxe *opn*, não existe limite para o número de filtros que pode especificar. Cada filtro utiliza um grupo de três parâmetros: o parâmetro *opn* especifica o operador, o parâmetro *coln* especifica a coluna e o parâmetro *valn* especifica o valor. Deve utilizar um 'E' comercial (&) para separar os parâmetros. É necessário numerar cada parâmetro de um grupo de filtro com o mesmo número, que deve ser um número inteiro maior do que 0 (zero), e deve numerar os grupos de parâmetros sequencialmente. No caso de um filtro simples, a sintaxe é a que se segue, apesar de os parâmetros poderem ser colocados por qualquer ordem na cadeia de parâmetros:

`op1=operador&col1=tabela.coluna&val1=valor`

Na mesma medida, para dois filtros, a sintaxe é a seguinte:

`op1=operador&col1=tabela.coluna&val1=valor&op2=operador&col2=tabela.coluna&val2=valor`

NOTA: No parâmetro da coluna, se o nome da tabela ou da coluna contiverem um espaço, deve incluir esse nome entre aspas duplas. Se o nome da tabela ou da coluna não contiver um espaço, não deve incluir o nome entre aspas duplas, no entanto, pode fazê-lo, caso pretenda. Isto aplica-se para ambos os tipos de sintaxe.

Parâmetro Página

Ao incorporar um painel, também pode utilizar o parâmetro Página para especificar a página do painel que abre quando o painel é apresentado. A sintaxe do parâmetro Página é:

`Page=nome da página`

em que *nome da página* é o nome da página apresentada no painel. Não inclua o nome da página entre aspas duplas mesmo que o nome contenha um ou mais espaços. Pode especificar o parâmetro Página individualmente ou com outros parâmetros. Pode colocar o parâmetro Página em qualquer localização na cadeia de parâmetros, mas é necessário utilizar um "E" comercial (&) para separar o parâmetro Página de qualquer outro parâmetro que o preceda ou suceda.

O parâmetro Página não é validado ao gravar os parâmetros. Se não incluir o parâmetro Página ou se o incluir mas deixar o valor do parâmetro em branco, então é aberta a primeira página do painel quando este é apresentado. Se especificar um valor que não o nome do valor válido de uma página no painel selecionado, é apresentado um erro no runtime.

Acerca de Caracteres Especiais nos Parâmetros

Se o nome da tabela, o nome da coluna, o valor ou o nome da página do painel que especificar num parâmetro incluir algum dos seguintes caracteres, o carácter deve ser codificado da forma que se segue:

- % (símbolo de percentagem). Codificar como %25.
- & ("E" comercial). Codificar como %26.
- [(parêntese reto à esquerda). Codificar como %5B.
-] (parêntese reto à direita). Codificar como %5D.
- + (sinal de adição). Codificar como %2B.

Se estes caracteres não forem codificados, o erro poderá retornar ao tentar gravar os parâmetros ou os resultados poderão estar incorretos no runtime.

Validação de Parâmetros

À exceção do parâmetro Página, os parâmetros que especifica são validados quando tenta gravar as suas alterações. Se forem detetados erros, terá de corrigi-los para poder gravar as suas alterações.

NOTA: Nas releases anteriores à Release 40, os parâmetros de filtro não eram validados antes de serem gravados. Como tal, o parâmetro do filtro que foi especificado para um relatório ou painel incorporado numa release anterior à Release 40 pode conter um erro. Se forem detetados quaisquer erros na sintaxe de um filtro quando um relatório ou painel incorporado for apresentado, é apresentada uma mensagem de erro. Além disso,

se editar uma applet da Web, um separador da Web ou um campo de ligação Web do tipo Relatório ou Painel e efetuar alguma alteração num campo, quando tentar gravar as suas alterações, todos os campos incluindo o campo Parâmetros são validados. Se forem detetados erros, terá de corrigi-los.

As secções a seguir descrevem os parâmetros que compõem um filtro.

Operador

A tabela a seguir lista os operadores que pode utilizar num filtro.

Operador	Descrição
eq	Igual a ou em
neq	Diferente de ou não em
lt	Menor que
gt	Maior que
ge	Maior ou igual a
le	Menor ou igual a
bwith	Começa com
ewith	Ends with
cany	Contém qualquer. O parâmetro de valor pode ter vários valores, cada um separado por um sinal de adição (+). Se utilizar a sintaxe <i>Pn</i>, deverá especificar o número de valores no início da lista de valores. Se utilizar a sintaxe <i>opn</i>, não especifique o número de valores, caso contrário, Oracle CRM On Demand assumirá que o número especificado é outro valor. Por exemplo, para encontrar as regiões de conta Oriente, Ocidente e Central (ou seja, três regiões): <code>P0=1&P1=cany&P2="Account". "Account Region"&P3=3+East+West+Central</code> ou: <code>op1=cany&col1="Account". "Account Region"&val1=East+West+Central</code>
call	Contém todos. O parâmetro de valor pode ter vários valores, cada um separado por um sinal de adição (+). Se utilizar a sintaxe <i>Pn</i>, deverá especificar o número de valores no início da lista de valores. Se utilizar a sintaxe <i>opn</i>, não especifique o número de valores, caso contrário, Oracle CRM On Demand assumirá que o número especificado é outro valor.

Operador	Descrição
like	Like. O parâmetro do valor deve conter um valor. A cadeia de valores deve terminar com o carácter de substituição % (símbolo de percentagem), caso contrário, o operador LIKE devolverá apenas as correspondências exatas da cadeia. O símbolo de percentagem deve ser codificado como %25. Por exemplo, para encontrar nomes de contas que são como Acme: P0=1&P1=like&P2="Account"."Account Name"&P3=Acme%25 ou: op1=like&col1="Account"."Account Name"&val1=Acme%25
superior	<i>n</i> itens superiores. Por exemplo, para encontrar as 6 receitas de vendas superiores: P0=1&P1=top&P2="Account"."Account Revenue"&P3=6 ou: op1=top&col1="Account"."Account Revenue"&val1=6
inferior	<i>n</i> itens inferiores. Por exemplo, para encontrar as 4 receitas de vendas inferiores: P0=1&P1=bottom&P2="Account"."Account Revenue"&P3=4 ou: op1=bottom&col1="Account"."Account Revenue"&val1=4

Operador	Descrição
bet	Entre. O parâmetro de valor deve ter dois valores separados por um sinal de adição (+). Se utilizar a sintaxe <i>Pn</i>, deverá especificar o número de valores (2) no início da lista de valores. Se utilizar a sintaxe <i>opn</i>, não especifique o número de valores, caso contrário, Oracle CRM On Demand assumirá que o número especificado é outro valor. Por exemplo, para aplicar um filtro sobre receitas da conta entre 100.000 e 500.000: <code>P0=1&P1=bet&P2="Account"."Account Revenue"&P3=2+100000+500000</code> ou: <code>op1=bet&col1="Account"."Account Revenue"&val1=100000+500000</code>
nulo	É nulo. O parâmetro do valor deve ser 0 (zero) e não pode ser omitido.
nnull	Não é nulo. O parâmetro do valor deve ser 0 (zero) e não pode ser omitido.

Coluna

Ao especificar a coluna, observe os seguintes pontos:

- Deve especificar o nome da tabela e o nome da coluna, separados por um ponto final (.).
- Se um nome da tabela ou da coluna contiverem um espaço, deve incluir o nome entre aspas duplas. Se o nome da tabela ou da coluna não contiver um espaço, não deve incluir o nome entre aspas duplas, no entanto, pode fazê-lo, caso pretenda. Isto aplica-se para ambos os tipos de sintaxe. Por exemplo, o que se segue é válido:


```
"Account"."Account Name"
"Service Request".Area
Account."Account Name"
```
- Deve utilizar os nomes das colunas originais e não os nomes de apresentação.

Valor

Quando especificar o valor para um filtro, tenha em atenção os seguintes aspetos:

- Pode especificar um valor diretamente ou pode especificar um campo como um parâmetro.
- Se utilizar a sintaxe *opn* e especificar diretamente um valor que contenha um espaço, esse valor deve ser incluído entre aspas duplas. Se for especificado mais de um valor, e um desses valores contiver um espaço, cada um dos valores especificados deve ser incluído entre aspas duplas, por exemplo:


```
val1="New York"+"Alabama"+"California"
```

Se utilizar a sintaxe *Pn*, não necessita de incluir um valor que contém um espaço dentro de aspas duplas.
- Para incluir um campo do utilizador ou do sistema num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista Campos do Utilizador e Sistema.

Para obter informações sobre os campos do utilizador e do sistema que pode utilizar nos parâmetros, consulte Campos do Utilizador e Sistema (consultar [Campos de utilizador e de sistema](#) na página 1327).

- (Applets da Internet só para as páginas Detalhe do tipo de registo e ligações da Internet) Para incluir um campo do tipo de registo num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o campo e, em seguida, selecione o campo a partir da lista Campos de *tipo de registo*, em que *tipo de registo* é o nome do tipo de registo para o qual está a criar a applet.

Por exemplo, se seleccionar o campo ID da Linha da lista de Campos do *tipo de registo*, é inserido %%
%Row_Id%%. No tempo de execução, %%%Row_Id%% é substituído pelo ID da linha do registo atual.

NOTA: O URL para um relatório ou painel é gerado no tempo de execução. O comprimento do URL para o relatório ou painel varia, dependendo dos valores que são transmitidos ao URL para os filtros de relatório no runtime. Cada navegador tem um comprimento de URL máximo. Se o URL de um relatório ou painel exceder este comprimento, os utilizadores podem ver um comportamento indeterminado no browser quando tentam visualizar esse relatório ou painel.

NOTA: Pode especificar parâmetros para um relatório, um painel ou uma página do painel numa ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico num evento agendado para Análise da mesma forma que especifica os parâmetros para um relatório ou painel incorporado numa applet da Web, num separador da Web ou numa ligação Web. No entanto, não pode seleccionar campos para especificar como valores de parâmetro numa ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico. Para obter informações sobre como configurar eventos agendados para o Analytics, consulte [Criar Eventos Agendados para o Analytics \(na página 1627\)](#).

Campos de utilizador e de sistema

A seguinte tabela descreve os vários campos de utilizador e sistema que é possível utilizar como parâmetros em ligações Web customizadas, campos concatenados, applets da Web customizadas e separadores da Web customizados.

Campo	Descrição
Sinalizador Animação	Determina se a apresentação das notas no Centro de Mensagens e nas páginas Detalhe do registo é animada.
Unidade de negócio	A unidade de negócio da empresa.
Dia de Início da Semana do Calendário	O dia de início da semana do calendário para o utilizador com sessão iniciada.
Código da Língua da Empresa	O código de três letras para a língua da empresa do utilizador. Os códigos para cada língua estão listados no apêndice do Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Localização da Empresa	A localização da empresa.
Nome da empresa	O nome da empresa.
Vista Calendário Predefinida	A vista de calendário para o utilizador com sessão iniciada que é apresentada de cada vez que clica no separador Calendário.
Objeto de Procura Predefinida	O tipo de registo apresentado na lista de escolha da pesquisa na barra de ação quando o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Nome do Anfitrião	O nome do anfitrião do servidor onde está em execução o Oracle CRM On Demand.
Modo HUD	Determina se o utilizador vê ligações para as secções de informações relacionadas numa página Detalhe na parte inferior da janela do browser.
Número de Perguntas de Segurança	O número de perguntas de segurança obrigatórias para a organização do utilizador com sessão iniciada.
Modo de Pré-visualização	Modo de pré-visualização do registo do utilizador com sessão iniciada.
ID da Divisão Principal	O ID da divisão principal associado ao utilizador com sessão iniciada.
Nome da Divisão Principal	O nome da divisão principal associado ao utilizador com sessão iniciada.
Nome do Grupo Principal	O nome do grupo ao qual o utilizador com sessão iniciada foi acrescentado.
ID da Organização Principal	O ID da organização principal do utilizador com sessão iniciada.
ID do Posto de Trabalho Principal	O ID do posto de trabalho principal do utilizador com sessão iniciada.
Formato das informações relacionadas	O formato das secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registo, como por exemplo, listas, separadores.
ID do Método de Vendas	O ID do método de vendas do utilizador com sessão iniciada.
Token de SSO	As informações de autenticação necessárias para aceder ao portal de Início de Sessão Único (SSO) da empresa.
ID do Tema	O tema que é utilizado quando o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand.
Designação alternativa do utilizador	A designação alternativa do utilizador com sessão iniciada.
Tipo de Autenticação do Utilizador	O tipo de autenticação quando o utilizador entra em sessão no Oracle CRM On Demand, por exemplo, Apenas ID de Utilizador/Senha, Apenas Início de Sessão Único.
País do Utilizador	O nome do país do utilizador com sessão iniciada.
Código da Moeda do Utilizador	O código de três letras para a moeda do utilizador.
Nome Próprio do Utilizador	O nome próprio do utilizador com sessão iniciada.

Campo	Descrição
Nome Completo do Utilizador	O nome completo do utilizador com sessão iniciada.
Correio Eletrónico do Utilizador	O endereço de correio eletrónico do utilizador que tem sessão iniciada.
ID de Utilizador	O ID de início de sessão do utilizador que tem sessão iniciada.
Código da Língua do Utilizador	O código de três letras para a língua do utilizador. Os códigos para cada língua estão listados no apêndice do Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Última Entrada em Sessão do Utilizador	Hora da última entrada em sessão do utilizador com sessão iniciada.
Apelido do Utilizador	O apelido do utilizador com sessão iniciada.
Código das Definições Locais do Utilizador	O código de três letras para as definições locais do utilizador. Pode consultar as definições locais que são suportadas no campo Definições Locais na página Detalhe do Utilizador. Para mais informações, consulte a tabela de Códigos de Definições Locais Suportadas do Utilizador no Oracle CRM On Demand neste tópico.
Sinalizador Senha Utilizador	Determina se a senha do utilizador com sessão iniciada é temporária.
ID da Linha de Utilizador	O ID da linha do utilizador com sessão iniciada.
ID do Fuso Horário do Utilizador	O ID do fuso horário do utilizador com sessão iniciada.
Sinalizador de Boas-vindas	Indica se a Página Bem-vindo do Oracle CRM On Demand aparece de cada vez que o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand.
Código de Ação XSS	O comportamento da proteção contra Cross-Site Scripting (XSS) disponível para a empresa do utilizador com sessão iniciada, por exemplo, Bloquear, Corrigir, etc.

Códigos de Definições Locais Suportadas do Utilizador no Oracle CRM On Demand

A seguinte tabela lista as definições locais e os códigos de definições locais do utilizador.

Definições locais	Código das Definições Locais do Utilizador
Chinês - RAE de Hong Kong	ZHH

Definições locais	Código das Definições Locais do Utilizador
Chinês - RPC	CHS
Chinês - Singapura	ZHI
Chinês - Taiwan	CHT
Checo - República Checa	CSY
Dinamarquês - Dinamarca	DAN
Neerlandês - Bélgica	NLB
Neerlandês - Países Baixos	NLD
Inglês - Austrália	ENA
Inglês - Canadá	ENC
Inglês - Índia	ENN
Inglês - Irlanda	ENI
Inglês - Nova Zelândia	ENZ
Inglês - Filipinas	ENP
Inglês - África do Sul	ENS
Inglês - Reino Unido	ENG
Inglês - Estados Unidos	ENU
Finlandês - Finlândia	FIN
Francês - Bélgica	FRB
Francês - Canadá	FRC
Francês - França	FRA
Francês - Luxemburgo	FRL

Definições locais	Código das Definições Locais do Utilizador
Francês - Suíça	FRS
Alemão - Áustria	DEA
Alemão - Alemanha	DEU
Alemão - Luxemburgo	DEL
Alemão - Suíça	DES
Grego - Grécia	ELL
Húngaro - Hungria	HUN
Indonésio - Indonésia	IND
Italiano - Itália	ITA
Japonês - Japão	JPN
Coreano - Coreia	KOR
Malaio - Malásia	MSL
Norueguês - Bokmål	NOR
Polaco - Polónia	PLK
Português - Brasil	PTB
Português - Portugal	PTG
Romeno - Roménia	ROU
Russo - Rússia	RUS
Eslovaco - Eslováquia	SVK
Espanhol - Chile	ESL
Espanhol - México	ESM
Espanhol - Espanha	ESN
Sueco - Suécia	SVE

Definições locais	Código das Definições Locais do Utilizador
Tailandês - Tailândia	THA
Turco - Turquia	TRK

Acerca da utilização de ligações da Internet para criar novos cenários de integração

A adição de campos personalizados de ligações Internet ao Oracle CRM On Demand fornece muitas novas oportunidades de integração. Pode criar uma integração, com base na interface do utilizador, a utilizar a nível interno e em sistemas externos que permitem aos utilizadores navegar diretamente para conteúdo do Oracle CRM On Demand.

Alguns exemplos incluem:

- Criar uma ligação para um Web site financeiro baseado no símbolo da barra de informações da conta que gera um gráfico de títulos para a conta.
- Criar uma ligação para um sistema interno que utilize serviços da Internet e que cria uma visão composta dos dados a partir de múltiplas soluções internas e hospedadas relevantes à conta atual.

NOTA: Embora seja possível utilizar um URL para incorporar um relatório ou painel numa applet da Internet, separador da Internet ou ligação Web customizada do tipo de URL, esta funcionalidade não é suportada totalmente e o URL poderá não funcionar após uma atualização. Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1321).

Para obter instruções passo a passo sobre como criar ligações da Internet, consulte [Configurar ligações da Internet](#) (na página 1317).

Configurar Campos Concatenados

Um *campo concatenado* consiste num campo que pode apresentar os valores de vários campos e que também pode apresentar texto adicional. Pode configurar campos concatenados quando pretender combinar valores a partir de um número de campos individuais e pretender apresentar estas informações nas páginas Detalhes do registo, páginas Edição, secções de informações relacionadas e listas. Para obter mais informações sobre os campos concatenados, consulte [Acerca dos Campos Concatenados](#) (na página 59).

Para configurar os campos concatenados em Oracle CRM On Demand, conclua os passos no seguinte procedimento. Para obter mais informações sobre as restrições durante a utilização de campos concatenados, consulte [Restrições Durante a Utilização de Campos Concatenados](#) (na página 1333).

Para configurar um campo concatenado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Se o campo concatenado já não existir, crie um campo concatenado.
Para obter mais informações, consulte [Criar e Editar Campos](#) (na página 1301).
- 6 Na página Campos, clique na ligação Editar Campos para o campo concatenado.
- 7 Na página Editar Campos, preencha os seguintes campos onde for aplicável:

- a Nome de apresentação do campo.** Este campo é só de leitura.
- b Campos de utilizador e de sistema.** Selecione uma opção da lista Campos de Utilizador e de Sistema para adicionar campos de parâmetros ao campo Apresentar Texto na posição atual do cursor.
Por exemplo, se escolher o ID do Utilizador a partir da lista, %%%User id%%% é inserido no campo Apresentar Texto, dependendo de onde estiver posicionado o cursor. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada.
Para mais informações, consulte [Campos de Utilizador e de Sistema \(na página 1327\)](#).
- c Tipo de Registo Campos.** Coloque o cursor no campo Apresentar Texto onde pretende adicionar um campo e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista.
Por exemplo, se selecionar o campo ID de linha, %%%ID de linha%%% é inserido no campo Apresentar Texto, dependendo do local onde o cursor está posicionado. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo atual.

NOTA: *Tipo de Registo* refere-se ao tipo de registo para o qual está a configurar o campo concatenado. Por exemplo, se estiver a editar um campo concatenado para um registo do contacto, este campo é apresentado como lista Campos de Contactos.
- d Marcar para Tradução.** Selecione esta caixa de verificação se pretender que este campo concatenado apareça noutras línguas ativadas.
- e Apresentar Texto.** Mostra os campos e o texto adicional que compõem o campo concatenado. No campo Apresentar Texto, pode especificar os campos para o tipo de registo, os campos do utilizador e do sistema e o texto adicional.
Por exemplo, se pretender configurar um campo concatenado que é baseado nos campos Título da Função e Idade, pode selecionar Título da Função a partir dos Campos *Tipo de Registo*, introduzir o texto "com idade" e selecionar Idade a partir dos Campos *Tipo de Registo*. O texto seguinte é mostrado no campo Apresentar Texto:
%%Título da Função%%, com %%Idade%% anos de idade
Em seguida, por exemplo, pode ser apresentado o seguinte no campo concatenado:
Gestor, com 41 anos de idade
Pode utilizar a tecla Enter no campo Apresentar Texto para especificar que texto e campos aparecem nas linhas separadas no campo concatenado.

NOTA: Se o texto de apresentação for demasiado longo para se ajustar à disposição, vai ficar truncado. O campo Apresentar texto pode conter até 250 caracteres.

8 Clique em Gravar.

9 Adicione o campo concatenado à página Detalhe.

Para obter mais informações, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca dos Campos Concatenados \(na página 59\)](#)
- [Restrições Durante a Utilização de Campos Concatenados \(na página 1333\)](#)
- Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348)

Restrições Durante a Utilização de Campos Concatenados

As restrições seguintes aplicam-se durante a utilização dos campos concatenados.

- Os campos concatenados só suportam os seguintes tipos de campo:

- Morada
- Caixa de Seleção
- Currency
- Data/Data Hora
- Número Inteiro
- Número
- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Classificação por Estrela
- Stoplight
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

NOTA: O campo Fase de Vendas não é um verdadeiro campo de lista de escolha. Os campos concatenados não são suportados neste tipo de lista de escolha.

- O total combinado de ligações Internet e de campos concatenados que pode criar varia consoante o tipo de registo, mas no caso de alguns tipos de registo o total combinado é de 100 ligações Internet e campos concatenados. Para obter mais informações sobre os campos em Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca de Campos Personalizados \(na página 1289\)](#).
- Os campos concatenados não podem ser atualizados através das ações de fluxo de trabalho Atualizar Valores e não podem ser incluídos em eventos de integração. Em vez disso, deve utilizar os campos individuais que compõem os campos concatenados.
- Não pode importar nem exportar campos concatenados em Oracle CRM On Demand. No entanto, pode importar e exportar os campos individuais que compõem os campos concatenados.
- Quando configurar um campo concatenado com um campo de morada, aplicam-se as seguintes condições:
 - Pode acrescentar campos individuais a partir de uma morada, ou mais do que uma morada, a um campo concatenado.
 - Apenas os campos de morada que acrescentar ao campo concatenado aparecem no campo concatenado. No entanto, quando um utilizador atualiza esse campo concatenado, o utilizador pode editar todos os campos nos modelos de morada relevantes, não apenas os campos de morada que aparecem no campo concatenado, a menos que o campo provenha de uma morada partilhada. Se um campo de morada num campo concatenado for de uma morada partilhada num registo de parceiro, conta, contacto ou concessionário, o utilizador não pode editar os campos na morada. Em vez disso, o utilizador pode selecionar uma morada diferente.
- Quando configurar um campo concatenado com uma lista de escolha em cascata, todas as listas de escolha associadas à lista de escolha em cascata têm de ser adicionadas ao campo concatenado. Se não adicionar todas as listas de escolha, estas permanecerão só de leitura e não poderão ser editadas.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca dos Campos Concatenados \(na página 59\)](#)
- [Configurar Campos Concatenados \(na página 1332\)](#)
- Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348)

Gerir etiquetas do campo

Para utilizar terminologia que seja familiar aos funcionários, poderá alterar os nomes dos campos. Por exemplo, pode alterar a etiqueta do campo Nome da conta para Nome da empresa. Também é possível substituir a etiqueta do campo por um ícone.

NOTA: Pode demorar entre 30 a 60 minutos até que os novos nomes de apresentação de campos sejam apresentados nos relatórios e análises.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação. O menu Ícone e Tipo de apresentação não estão disponíveis se a língua de tradução for diferente da língua do utilizador. Para mais informações sobre a tradução de campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#).

Para mudar o nome de um campo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
- 5 Na página Campos de *tipo de registo*, clique em Gerir etiquetas de campos.
- 6 Para alterar o nome do campo, execute o seguinte procedimento:
 - a Na página Gerir etiquetas de campos, selecione Só texto a partir do menu Tipo de apresentação.
 - b Introduza o novo nome do campo no campo Nome de apresentação.
- 7 Para utilizar um ícone em vez de uma etiqueta de campo, execute o seguinte procedimento:
 - a Na página Gerir etiquetas de campos, selecione Só ícone a partir do menu Tipo de apresentação.
 - b (Opcional) Para selecionar um ícone diferente do ícone predefinido, clique no ícone de pesquisa (lupa) e selecione um ícone.

NOTA: Se selecionar Nenhum no menu Tipo de apresentação, não será apresentado qualquer nome de campo ou ícone na página Detalhes do registo.

- 8 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas ativados na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.

NOTA: Se pretender que este nome atualizado apareça noutros idiomas ativados, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nas outras línguas (ou ao escolher outra língua na lista pendente Tradução nesta página), o nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos.

Se não selecionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação anteriores permanecem e não são afetados pela alteração que acabou de efetuar.

A seleção da caixa de verificação Marcar para tradução também faz com que a Mensagem de erro de validação do campo (na página Edição do campo) seja marcada para tradução se existir a mensagem de erro. O campo Mensagem de erro de validação do campo só está visível para os utilizadores cuja função inclua o privilégio Gestão avançada de campos.

- 9 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
 - a Na lista pendente Língua da Tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
 - b Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Gravar.
 - c Clique na ligação para regressar à página Campos que acabou de atualizar e selecione novamente o idioma, se necessário.

O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

10 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da gestão de campos \(na página 1281\)](#)
- [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#)

Utilizar campos personalizados indexados

Para otimizar o desempenho do Oracle CRM On Demand, pode utilizar campos personalizados que tenham sido otimizados para tipos de registo específicos. Estes campos otimizados, denominados *campos personalizados indexados*, são campos especiais que melhoram o tempo de resposta durante a pesquisa ou a ordenação de uma determinada lista. Os campos personalizados indexados são pré-configurados na base de dados do Oracle CRM On Demand. Pode alterar as etiquetas nos campos personalizados indexados, mas não pode alterar as etiquetas de integração.

NOTA: Pode optar por migrar os dados de um campo personalizado para um campo personalizado indexado para aumentar o desempenho das listas para os utilizadores. Para migrar os dados existentes para os tipos de registo disponíveis, utilize a funcionalidade de exportação e importação do Oracle CRM On Demand ou serviços Internet. Para obter mais informações sobre como exportar e importar dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1724\)](#). Para obter mais informações sobre os serviços Internet, consulte [Integração de serviços Internet \(consultar Integração dos serviços Internet na página 1972\)](#).

Por predefinição, os campos personalizados indexados têm a palavra *Indexado* como prefixo. Os tipos de registo que se seguem não suportam campos personalizados indexados:

- Avaliação
- Livro
- User

A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam campos personalizados indexados:

- Conta
- Equipa da conta
- Atividade
- Morada (para conta, contacto, concessionário e parceiros).

NOTA: Existem restrições à personalização de listas de escolha para os registos de moradas. Consulte [Acerca da personalização de listas de escolha nos registos de moradas](#).

- Contacto do compromisso
- Compromisso, tarefa e chamada
- Utilizador do compromisso
- Ativo

NOTA: Os tipos de registo Carteira e Ativo partilham os mesmos campos IndexPicklist. Quando adiciona, edita ou elimina qualquer valor num tipo de registo, ocorre a mesma ação no outro tipo de registo.

- Campanha
- Destinatário da campanha
- Detalhe do produto da chamada
- Itens promocionais da chamada entregues
- Contacto
- Horas adequadas para contacto
- Equipa de contacto

- Objetos Customizados 1-3
- Concessionário
- Evento
- Fundo
- Pedido de fundos
- Agregado familiar
- Pista
- Nota
- Oportunidade
- Opportunity Contact Role
- Receitas de produtos da oportunidade
- Programa de parceiros
- Carteira

NOTA: Os tipos de registo Carteira e Ativo partilham os mesmos campos IndexPicklist. Quando adiciona, edita ou elimina qualquer valor num tipo de registo, ocorre a mesma ação no outro tipo de registo.

- Categoria do produto
- Pedido de assistência
- Solução
- Contacto da tarefa
- Utilizador da tarefa
- Utilizador
- Veículo
- Contacto do veículo
- Histórico de vendas do veículo
- Histórico de assistência do veículo

Cada tipo de registo na tabela tem os seguintes campos personalizados indexados:

- Caixa de verificação indexada
- Moeda indexada
- Data indexada
- Número indexado
- Lista de escolha indexada 1
- Lista de escolha indexada 2
- Lista de escolha indexada 3
- Lista de escolha indexada 4
- Lista de escolha indexada 5
- Lista de escolha indexada 6
- Texto integral indexado
- Texto breve indexado 1
- Texto breve indexado 2

Todos os outros tipos de registo no Oracle CRM On Demand têm os seguintes campos personalizados indexados:

- Número indexado
- Data indexada
- Caixa de verificação indexada
- Moeda indexada

- Lista de escolha indexada 1
- Lista de escolha indexada 2
- Lista de escolha indexada 3
- Lista de escolha indexada 4
- Lista de escolha indexada 5

Exceções: Para todos os Objetos personalizados, alguns campos utilizam convenções de nomenclatura diferentes das listadas nas tabelas anteriores:

- Lista de escolha de índice 6 = Tipo
- Texto abreviado de índice 1 = Pesquisa rápida 1
- Texto abreviado de índice 2 = Pesquisa rápida 2
- Texto longo de índice = Nome

Acerca da personalização de listas de escolha nos registos de moradas

Todas as personalizações de listas de escolha para as moradas partilhadas entre os contactos, contas, concessionários e parceiros também são partilhadas (por exemplo, listas de escolha indexadas, lista de escolha personalizada 1, lista de escolha personalizada 2, etc.). No entanto, é possível utilizar uma etiqueta personalizada para a lista de escolha. Por exemplo, mesmo que a definição da lista de escolha para a Lista de escolha indexada 1 seja a mesma para a Morada da conta e a Morada do contacto, o campo poderá ser renomeado *A minha lista de escolha A* num registo, ao passo que o campo pode ser renomeado *A minha lista de escolha 1* no outro registo. Para as listas de escolha indexadas, os administradores da empresa podem escolher que lista de escolha personalizar e utilizar, no entanto, os administradores da empresa não têm controlo nas listas de escolha personalizadas.

Para utilizar campos personalizados indexados

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campo do *tipo de registo*, clique em Gerir Etiquetas de Campo e mude o nome dos campos customizados indexados conforme adequado para a empresa. Consulte Gerir Etiquetas de Campo (consultar [Gerir etiquetas do campo](#) na página 1335).

Reverter para as predefinições

Pode reverter todos os nomes de campos mudados para os respetivos nomes originais. (A opção predefinida não afeta os campos customizados ou os valores da lista de escolha adicionados, não são revertidos para os respetivos valores predefinidos.)

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Para reverter para as respetivas predefinições

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
- 5 Na página Campos de *tipo de registo*, clique no botão Gerir Etiquetas de Campo.
- 6 Clique no botão Predefinido.

Alterar valores da lista de escolha

Alguns campos fornecem aos utilizadores uma lista pendente de valores predefinidos a partir dos quais têm de efetuar a seleção. Esta lista de valores é designada como *lista de escolha*. Por exemplo, os valores da lista de escolha do campo Área para pedidos de assistência podem ser Produto, Instalação, Manutenção e Formação.

Pode acrescentar, editar e reordenar valores das listas de escolha para campos. As listas de escolha têm de conter pelo menos um valor, mas o número máximo de valores (ativos ou desativados) numa lista de escolha é de 1000. O número de ordem de uma nova entrada de lista de escolha é automaticamente preenchido, mas pode alterar o número da ordem quando edita a lista de escolha.

O sistema não permite alterar os valores da lista de escolha utilizados para métricas de previsões e relatórios. No entanto, permite-lhe alterar outros valores da lista de escolha utilizados como base para listas standard que aparecem noutras áreas da aplicação. Para essas listas standard, a aplicação continua a incluir os registos que correspondem aos critérios, independentemente dos valores da lista de escolha cujo nome mudou. Para mais informações, consulte [Acerca de campos, listas de escolha e métrica](#) na página 1444).

Após criar uma nova lista de escolha, um valor inicial denominado <No Values> encontra-se automaticamente disponível na lista de escolha. Este valor é utilizado para comunicar aos utilizadores que ainda não existem valores na lista de escolha, caso em que o campo é acrescentado a uma disposição da página antes dos valores reais serem acrescentados à lista. A opção predefinida <No Values> desaparece da lista de escolha assim que um valor customizado é acrescentado a uma lista de escolha.

ATENÇÃO: Não utilize o valor predefinido <No Values> como parte de qualquer lista de escolha nova ou lista de escolha em cascata. A utilização deste valor deste modo pode levar à ocorrência de erros no âmbito do Oracle CRM On Demand. Se pretender continuar a ter uma opção <No Values> disponível numa lista de escolha, deverá acrescentá-la como um valor customizado.

Como procedimento recomendado, não mude o nome ou reutilize os valores de lista de escolha existentes. Em vez disso, desative o valor de lista de escolha antigo, crie um novo valor de lista de escolha e execute uma importação ou uma atualização em bloco (ou, em alternativa, serviços Web) para alterar todos os valores do registo para novos valores de lista de escolha. Se alterar um valor numa lista de escolha, tem de verificar que o valor está atualizado e alterado para cada registo individual, já que não é implementado automaticamente no Oracle CRM On Demand.

Quando alterar os valores da lista de escolha, repare nas considerações para determinados tipos de registo e campos da lista de escolha:

- No Oracle CRM On Demand (a aplicação padrão), a prioridade de tarefas é indicada nas listas de tarefas por setas. Uma seta para cima indica 1-Prioridade alta, nenhuma indica 2-Prioridade média e uma seta para baixo indica 3-Prioridade baixa. Se alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade, no tipo de registo Atividade, a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados que adicione à lista de escolha do campo Prioridade.
- A adição ou edição dos valores que estão disponíveis por predefinição na lista de escolha para o campo Estado para o tipo de registo Atividade poderá produzir resultados não pretendidos para o processamento da atividade. O Oracle CRM On Demand procura especificamente os valores dos campos Concluído, Submeter, Enviado ou Planeado quando processa as atividades. Se a sua empresa desativar estes valores dos estados e substituí-los por valores customizados, o processamento da atividade na aplicação do Oracle CRM On

Demand não funcionará conforme documentado. Consequentemente, a alteração dos valores na lista de escolha do campo Estado para o tipo de registo Atividade não é recomendada.

- Devido à codificação especializada, customizar as listas de escolha Tipo de Transação de Exemplo do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, Tipo de Chamada da Conta e Tipo de Chamada do Contacto não é suportado.
- Quando o campo Estado num pedido de assistência estiver definido para Fechado ou Cancelado, o Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente o campo Hora do Fecho no pedido de assistência para mostrar a data e hora de alteração do estado. Consequentemente, aconselhamos vivamente a que a sua empresa não desative nenhum destes valores na lista de escolha Estado para o tipo de registo Pedido de Assistência. No entanto, a sua empresa pode alterar o nome de apresentação do valor Fechado ou do valor Cancelado, ou de ambos. Se a sua empresa alterar o nome de apresentação do valor Fechado, então o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora de Fecho num pedido de assistência quando o estado no pedido de assistência for alterado para o valor originalmente denominado de Fechado. Da mesma forma, se a sua empresa alterar o nome de apresentação do valor Cancelado, então o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora de Fecho num pedido de assistência quando o estado no pedido de assistência for alterado para o valor originalmente denominado de Cancelado.

NOTA: A definição na caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa determina se um valor da lista de escolha desativado pode permanecer num registo quando o registo é atualizado através da interface do utilizador. Para mais informações sobre como esta definição afeta o comportamento dos valores desativados nos campos de lista de escolha, consulte [Acerca da Definição Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização \(na página 1341\)](#).

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação. Além disso:

- Para acrescentar ou alterar valores na lista de escolha Estado para o tipo de registo Atividade, a sua função deve incluir o privilégio Customizar Aplicação - Editar Lista de Escolha 'Estado' da Atividade.
- Para acrescentar ou alterar valores na lista de escolha Estado para o tipo de registo Pedido de Assistência, a sua função deve incluir o privilégio Customizar Aplicação - Editar Lista de Escolha 'Estado' do Pedido de Assistência.

Para alterar listas de escolha

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
- 5 Na página Campos de *tipo de registo*, clique na ligação Editar lista de escolha para o campo cujos valores pretende customizar.
- 6 Na janela Editar Lista de Escolha, efetue os seguintes passos conforme necessário para satisfazer as suas necessidades:
 - Para alterar um valor existente, introduza o novo valor no campo Valores da lista de escolha ou desative o antigo valor e crie um novo valor.

NOTA: Se pretender que este nome atualizado apareça nas listas de escolha de outras línguas ativadas, marque a caixa de seleção Marcar para tradução. Nas outras línguas, este nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos.

Se não selecionar Marcar para tradução, os outros valores da lista de escolha não serão afetados pela alteração que acabou de efetuar.

Também pode acrescentar uma descrição para cada valor de lista de escolha.

- Para acrescentar um novo valor, introduza as informações na linha apresentada na parte inferior da lista.

Para acrescentar mais novos valores, clique em Gravar e criar novo.

Os novos valores da lista de escolha que acrescentar aparecem automaticamente a azul e entre parêntesis nas outras línguas ativadas (independentemente da definição da caixa de seleção Marcar para tradução). Se introduzir uma descrição para um valor, a descrição também aparece no texto a azul e em parênteses.

- Para apagar um valor, marque a caixa de seleção Desativado. Para ocultar ou mostrar valores desativados, clique em Ocultar desativados e Mostrar desativados, respetivamente.

ATENÇÃO: Quando desativa valores, também está a ocultar as versões traduzidas noutras línguas.

- Para dispor a ordem pela qual os valores da lista de escolha são apresentados, altere os números na coluna Ordem.

SUGESTÃO: Considere a introdução de números com intervalos entre os mesmos, tais como 10, 20, 30 e assim sucessivamente. Isto permite-lhe acrescentar novos valores no meio da lista de escolha de forma mais fácil, sem ter de reordenar a lista inteira.

- Para dispor os valores da lista de escolha por ordem alfabética apenas para a língua atual, clique no botão Gravar e Ordenar Alfabeticamente.
- Para dispor os valores da lista de escolha por ordem alfabética para todas as línguas, clique no botão Gravar e Ordenar Alfabeticamente para Todas as Línguas.

7 Na janela Editar lista de escolha, clique em Gravar e fechar.

8 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido de um novo valor da lista de escolha ou descrição de um valor:

- a Na página Campos, selecione a língua na lista pendente Língua da tradução.
- b Clique na ligação Editar lista de escolha apropriada.
- c Introduza o equivalente traduzido e clique em Gravar.

NOTA: Para ajudar a identificar o valor de lista de escolha quando estiver a editar, a aplicação apresenta a ID interna e o valor predefinido específico da língua. Se editar o valor de lista de escolha errado, a lista de escolha ficará dessincronizada em todas as línguas. Quando utilizar disposições dinâmicas, não pode utilizar valores da lista de escolha idênticos às IDs da lista de escolha internas, uma vez que pode gerar um comportamento imprevisível.

Acerca da Definição Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização

A definição na caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa determina o seguinte:

- Se um valor da lista de escolha desativado pode permanecer num campo num registo quando um utilizador atualiza o campo em linha ou edita o registo através da interface do utilizador.
- Se um Assistente de Importação pode atualizar um campo da lista de escolha múltipla com uma lista de valores que inclua um ou mais valores desativados que já estejam selecionados no campo.

Como a Definição Afeta as Atualizações na Interface do Utilizador

Se a caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa não estiver selecionada, quando um utilizador editar um registo que contenha um valor desativado num campo de lista de escolha através da interface do utilizador, o comportamento será o seguinte:

- Se o utilizador editar o campo de lista de escolha em linha, o valor desativado já não está disponível para seleção no campo.
- Se o utilizador abrir o registo numa página Editar do registo que apresenta o campo de lista de escolha, o valor desativado é retirado do campo e já não está disponível para seleção. Se o campo que continha o valor desativado for principal numa lista de escolha em cascata, o campo da lista de escolha relacionada também será limpo.

Em ambos os casos, se o utilizador cancelar a operação sem gravar quaisquer alterações, o valor desativado permanece no campo, e se o campo for principal numa lista de escolha em cascata, o valor existente no campo da lista de escolha relacionada é inalterado.

Se a caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa estiver selecionada, quando um utilizador editar um registo que contenha um valor desativado num campo de lista de escolha através da interface do utilizador, o comportamento será o seguinte:

- Se o utilizador editar o campo de lista de escolha em linha, o valor desativado que foi previamente selecionado ainda está disponível para seleção no campo, bem como quaisquer valores ativos. O valor desativado aparece por último na lista de valores que podem ser selecionados para o campo. No entanto, se o utilizador retirar o valor desativado do campo de lista de escolha, após o utilizador gravar a atualização, o valor desativado já não está disponível para seleção no campo.
- Se o utilizador abrir o registo numa página Editar do registo que apresenta o campo de lista de escolha, o valor desativado não é retirado do campo de lista de escolha, mesmo que o utilizador edite outros campos no registo e grave as atualizações. Se o utilizador editar o campo que contém o valor desativado, nesse caso o valor desativado ainda está disponível para seleção, bem como quaisquer valores ativos. O valor desativado aparece por último na lista de valores que podem ser selecionados para o campo. Se o utilizador retirar o valor desativado do campo, após o utilizador gravar a atualização, o valor desativado já não está disponível para seleção no campo.

Se o campo que contém o valor desativado for principal numa lista de escolha em cascata, apenas o valor que foi previamente selecionado está disponível na lista de escolha relacionada. Se o utilizador selecionar um novo valor na lista de escolha principal, os valores que estão associados ao novo valor principal ficam disponíveis na lista de escolha relacionada.

Como a Definição Afeta as Atualizações de Outros Canais

Para atualizações de registos de outros canais, a definição na caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa só é considerada no caso em que o Assistente de Importação tenta atualizar um campo de lista de escolha múltipla com dados de importação que contenha um ou mais valores desativados. Se a caixa de seleção não estiver selecionada, o campo de lista de escolha múltipla não é atualizado. No entanto, se a caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização estiver selecionada, ocorre o seguinte:

- Se todos os valores desativados nos dados de importação já estiverem selecionados no registo, o campo é atualizado e os valores desativados permanecem na lista de valores.
- Se os dados de importação contiverem pelo menos um valor desativado que não esteja já selecionado no campo, o campo não é atualizado.

Note que a definição na caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa não é considerada nos seguintes casos:

- Quando um registo é atualizado através de serviços Web, de um método API de JavaScript ou de um pedido de API REST, e um valor desativado está incluído nos dados de importação para um campo de lista de escolha múltipla. Neste caso, o valor desativado é sempre importado.
- Quando um registo que contém um valor desativado num campo de lista de escolha única é atualizado através de qualquer canal diferente da interface do utilizador. Neste caso, o valor desativado nunca é retirado do campo no registo, a menos que um valor novo e ativo ou um valor nulo seja especificado para o campo nos dados da importação.

Por predefinição, a caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa não está selecionada, mas o seu administrador pode alterar esta definição.

Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha

Para muitos tipos de registo, pode efetuar a correspondência dos valores nos campos da lista de escolha com um ou mais grupos de valores da lista de escolha. Os grupos de valores da lista de escolha limitam os valores disponíveis aos utilizadores para seleção nos campos da lista de escolha. Cada grupo de valores da lista de escolha pode controlar um ou mais campos da lista de escolha num ou mais tipos de registo. Para mais informações sobre os grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1414\)](#).

Ao efetuar a correspondência dos valores num campo da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha, pode efetuar o seguinte procedimento:

- Efetue a correspondência de alguns, nenhuns ou de todos os valores com um determinado grupo de valores da lista de escolha.
- Efetue a correspondência de cada valor com um ou mais grupos de valores da lista de escolha ou com nenhum grupo de valores da lista de escolha.

Para efetuar correspondência dos valores da lista de escolha aos grupos de valores da lista de escolha

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos de *tipo de registo*, clique na ligação Editar PVG para obter a lista de escolha que pretende efetuar correspondência com um ou mais grupos de valores da lista de escolha.
- 6 Nas páginas Configuração de correspondências de PVG, no passo 1, execute o seguinte procedimento:
 - a Na secção Grupo de valores da lista de escolha da página, selecione um grupo de valores da lista de escolha.
 - b Utilize as setas para mover os valores que pretende efetuar correspondência com o grupo de valores da lista de escolha selecionado da lista Valores disponíveis de lista de escolha para a lista Valores relacionados com PVG selecionado.
 - c Repita os passos a e b para cada grupo de valores da lista de escolha que pretende efetuar correspondência com o campo.
- 7 Quando terminar a correspondência de valores com os grupos de valores da lista de escolha, vá para o Passo 2 nas páginas Configuração de correspondências de PVG e confirme as correspondências.
- 8 Clique em Concluir para gravar as alterações.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1415\)](#)
- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1416\)](#)
- [Criar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1417\)](#)

Personalizar disposições de itens relacionados

Pode personalizar disposições de páginas para melhorar o aspeto do Oracle CRM On Demand. A funcionalidade de disposição para itens relacionados permite-lhe personalizar uma disposição de lista relacionada para a maioria dos tipos de registo para mostrar os campos especificados. Pode selecionar campos das listas relacionadas e alguns campos principais. Pode também selecionar quais os campos que pretende que seja

visíveis e especificar a ordem dos campos que cumprem com as necessidades da empresa. No entanto, não é possível selecionar o número de linhas apresentadas.

Para os seguintes itens relacionados, pode selecionar opcionalmente um campo de ordenação a partir de um conjunto limitado de campos e especificar se os registos devem ser ordenados por ordem crescente ou decrescente:

- Ativos para todos os tipos de registo principal.
- Contactos apenas para o tipo de registo principal da Conta.
- Oportunidades para os seguintes tipos de registo principais: Conta, Campanha, Contacto, Objetos Customizados de 01 a 03, Concessionário, Objetivo, Oportunidade (o item de Sub-Oportunidades relacionado) e Programa de Parceiro.

ATENÇÃO: A especificação de um campo de ordenação pode afetar o desempenho.

NOTA: Não é possível personalizar a disposição da secção de informações relacionadas Equipas para a maior parte dos tipos de registo que suporta equipas.

Se a opção Ativar Vista Melhorada para Separadores estiver selecionada no perfil da empresa, pode especificar filtros predefinidos customizados para as secções de informações relacionadas que suportam a vista melhorada. Para obter mais informações, consulte [Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados \(na página 1345\)](#).

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

O procedimento seguinte descreve como personalizar a disposição de itens relacionados.

Para personalizar a disposição de itens relacionados

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique em Customização da Aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo que pretende.
- 4 Na secção Gestão da disposição da página, clique na ligação Disposição de informações relacionadas que pretende para o tipo de registo selecionado.

Aparece a página Secção de informações relacionadas.

- 5 Na secção Configuração de informações relacionadas, selecione o tipo de informações relacionadas que pretende personalizar.

Aparece a página Disposição de informações relacionadas para o tipo de informações relacionadas selecionadas.

NOTA: Os itens na secção Configuração de informações relacionadas variam dependendo do tipo de registo selecionado.

- 6 Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar para modificar uma disposição existente.
 - Clique em Nova disposição para criar uma nova disposição.
 - Clique em Copiar para copiar uma disposição existente.

O Assistente de disposições de informações relacionadas é apresentado e guia-o ao longo do processo.

- 7 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e uma descrição (opcional) e clique em Seguinte.
- 8 No Passo 2 Configuração de campos, selecione os campos a partir da lista Campos disponíveis e clique nas setas para cima e para baixo, junto à lista Campos selecionados, para organizar os campos na ordem pretendida.

O número máximo de campos para uma disposição é 20. Se seleccionar mais do que 20 campos, aparece um erro quando tenta gravar a disposição.

- 9 (Opcional) Se a opção Ordenar por estiver disponível, pode seleccionar um campo de ordenação e especificar se os registos devem ser ordenados por ordem crescente ou decrescente.

NOTA: Se não seleccionar um campo de ordenação, o campo de ordenação e a sequência de ordenação predefinidos são utilizados.

Os critérios de ordenação aplicam-se onde as secções de informações relacionadas são apresentadas como separadores e onde são apresentadas como listas. O campo seleccionado no menu pendente Ordenar por é utilizado para ordenar, mesmo que o campo não esteja disponível na lista Campos Seleccionados. Por exemplo, se seleccionar Criação: Data no menu pendente Ordenar por na secção de informações relacionadas com as Oportunidades, todas as oportunidades são ordenadas por data de criação, mesmo que o campo Criação: Data não esteja disponível na lista Campos Seleccionados.

- 10 Clique em Concluir.

Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados

Se a opção Ativar Vista Melhorada para Separadores estiver seleccionada no perfil da empresa, pode especificar filtros predefinidos customizados para as secções de informações relacionadas que suportam a vista melhorada. Se definir um filtro para uma secção de informações relacionadas, o filtro é aplicado quando um utilizador abrir a página de Detalhe do registo principal, se ambas as opções seguintes forem verdadeiras:

- O utilizador utilizar o formato do separador para as secções de informações relacionadas.
- O campo que é utilizado para o filtro é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo relacionado.

Os utilizadores podem limpar o filtro predefinido. No entanto, depois de um utilizador navegar para fora da página Detalhe do registo e, em seguida, regressar à mesma, o filtro predefinido customizado é novamente aplicado.

Quando especificar o critério para um filtro predefinido customizado, tenha em atenção aos seguintes considerandos:

- Só pode existir um filtro para um tipo de registo relacionado para um determinado tipo de registo principal. Não é possível especificar filtros diferentes para as disposições individuais para um tipo de registo relacionado.
- Um filtro pode afetar o desempenho quando um utilizador abre o separador de informações relacionadas e pode afetar o desempenho quando um utilizador abre a página Detalhe do registo, se a secção de informações relacionadas for o primeiro separador na página Detalhe.
- Se o campo que seleccionar para o filtro não for uma disposição para a secção de informações relacionadas para o tipo de registo, o campo é acrescentado à secção de informações relevantes no tempo de execução, desde que o campo de filtro seja um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa para o tipo de registo relacionado na função do utilizador.
- Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as pesquisas e quando ordena listas. Estes campos otimizados são mostrados num texto a verde na lista de campos que estão disponíveis para utilizar como o campo de filtro. Como boa prática, utilize um destes campos para o filtro.
- Se o campo que seleccionou para o filtro não for um campo da lista de escolha, o valor do filtro que introduziu é armazenado na sua língua do utilizador e não é traduzido. Quando um utilizador abrir a lista de registos relacionados, os registos são filtrados sobre o valor que introduziu para o filtro, independentemente da língua do utilizador que abrir a lista filtrada. Para obter informações acerca da utilização dos campos da lista de escolha nos critérios de filtragem predefinidos, consulte a secção Acerca dos Campos da Lista de Escolha nos Critérios de Filtragem Predefinidos deste tópico.
- Se utilizar um campo cujo formato esteja dependente das definições locais do utilizador atual para o filtro, a pesquisa devolve os registos que correspondem ao valor do filtro, independentemente do formato. Por exemplo, se utilizar um campo de data para o filtro, a pesquisa devolve os registos onde a data no campo do

filtro corresponde à data que especificou, independentemente da forma como essa data está formatada para o utilizador que visualiza a lista de registos relacionados.

- A pesquisa de registos que cumprem o critério de filtragem é sensível a maiúsculas/minúsculas.

Acerca dos Campos da Lista de Escolha nos Critérios de Filtragem Predefinidos

Se seleccionar um campo da lista de escolha para o filtro e se a condição do filtro requerer que seja especificado um ou mais valores, pode utilizar o ícone de pesquisa (lupa) para seleccionar os valores ou pode introduzir os valores directamente.

Para as condições Igual a, Contém todos os valores, Não contém nenhum dos valores e Diferente de, o comportamento seguinte aplica-se quando especifica o critério de filtragem:

- Se utilizar o ícone de pesquisa para seleccionar um valor da lista de escolha ou se introduzir um valor que corresponda exactamente a um valor da lista de escolha existente na sua língua, o código independente da língua (LIC) do valor da lista de escolha é gravado para a pesquisa. Quando um utilizador abrir a lista de registos relacionados, o Oracle CRM On Demand compara o LIC que foi gravado com os LICs dos valores da lista de escolha e o valor da lista de escolha correspondente para o LIC na língua do utilizador é utilizado para filtrar a lista de registos relacionados.
- Se introduzir um valor que não corresponda exactamente a um valor da lista de escolha existente na sua língua do utilizador, o valor que introduzir é gravado para a pesquisa. O valor é gravado na sua língua do utilizador. Quando um utilizador abrir a lista de registos relacionados, o Oracle CRM On Demand compara o valor introduzido com os LICs dos valores da lista de escolha. Os registos são filtrados sobre o valor que introduziu para o filtro, independentemente da língua do utilizador que abriu a lista filtrada.

Para as condições Entre, Maior que e Menor que, o valor introduzido ou seleccionado para o filtro é gravado para a pesquisa. O valor é gravado na sua língua do utilizador. Para estas condições, o Oracle CRM On Demand compara o valor introduzido com os LICs dos valores da lista de escolha.

Para a condição Contém pelo menos um valor, os valores introduzidos ou seleccionados para o filtro são gravados para a pesquisa. Os valores são gravados na sua língua do utilizador. Para esta condição, o Oracle CRM On Demand compara o valor introduzido com os valores da lista de escolha e não com os LICs dos valores. Assim, utilizando a condição Contém pelo menos um valor para um filtro predefinido poderá resultar num comportamento imprevisível para utilizadores que têm uma língua do utilizador diferente.

Pode encontrar mais informações acerca dos critérios de filtragem e dos valores do filtro nos tópicos seguintes:

- Acerca das Condições de Filtro (consultar [Acerca de condições do filtro](#) na página 83)
- [Acerca de valores do filtro \(na página 88\)](#)
- Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla (consultar [Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla](#) na página 89)

O procedimento seguinte descreve como especificar o critério para um filtro predefinido customizado para um tipo de registo relacionado.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Para especificar o critério para um filtro predefinido customizado para um tipo de registo relacionado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique em Customização da Aplicação.
- 3 Na secção Configuração do Tipo de Registo, clique na ligação do tipo de registo principal.
Por exemplo, se pretender especificar um filtro para a lista de registos numa secção de informações relacionadas numa página Detalhe da Chamada e, em seguida, clique em Atividade.
- 4 Na página Customização da Aplicação para o tipo de registo, na secção Gestão da Disposição da Página, clique na ligação Disposição de Informações Relacionadas para o tipo de registo relevante.

Por exemplo, se pretender especificar um filtro para a lista de registos na secção de informações relacionadas com os Contactos na página Detalhe da Chamada para contas e, em seguida, na página Customização da Aplicação da Atividade, clique em Disposição das Informações Relacionadas com a Chamada da Conta.

- 5 Na barra de título da página Configuração de Informações Relacionadas, clique em Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos.
 - 6 Na página Critérios de Filtragem Predefinidos para o tipo de registo principal, execute um dos seguintes procedimentos:
 - a Se um filtro ainda não existir para o tipo de registo relacionado, clique em Novo Critério de Filtragem Predefinido.
 - b Se um filtro já existir para o tipo de registo relacionado, selecione uma opção no menu a nível do registo para o filtro, da seguinte forma:
 - Se pretender editar o filtro, selecione Editar.
 - Se pretender apagar o filtro, selecione Apagar.
 - 7 Se estiver a configurar um filtro para o tipo de registo relacionado pela primeira vez, no campo Tipo de Registo Relacionado na página Edição de Critérios de Filtragem Predefinidos, selecione o tipo de registo relacionado.
Só os tipos de registos relacionados que já não tenham um filtro predefinido estão disponíveis para seleção.
- NOTA:** Quando edita um filtro predefinido customizado existente para um tipo de registo relacionado, não pode seleccionar um tipo de registo diferente no campo Tipo de Registo Relacionado. Para criar um filtro para um tipo de registo relacionado, deve criar um novo filtro.
- 8 Na secção Critérios de Filtragem Predefinidos, selecione o campo para o filtro e, em seguida, selecione a condição do filtro e, em seguida, selecione ou introduza o valor do filtro.
 - 9 Grave as alterações.

Acerca de limites de disposição personalizada

Alguns limites são aplicados aos seguintes tipos de disposição:

- Disposições de páginas estáticas
- Disposições de páginas dinâmicas
- Disposições de página principal
- Disposições de pesquisa

Para os tipos de disposição estática, dinâmica e de página principal, o número máximo de caracteres (incluindo espaços) que pode utilizar num nome da disposição personalizada é de 50. Para o tipo de disposição de pesquisa, o número máximo de caracteres (incluindo espaços) que pode utilizar num nome da disposição personalizada é de 30.

Não utilize mais de um total de 30.000 caracteres no total nos nomes da disposição de um determinado tipo para um tipo de registo, incluindo a disposição predefinida se existir. Caso contrário, o Assistente de gestão de funções não trabalha corretamente. Este limite determina o número de disposições personalizadas que pode criar. Quando os nomes da disposição são armazenados no Oracle CRM On Demand, estão separados por vírgula de forma a que o número total de caracteres necessário para armazenar um nome da disposição seja:

$1 + (\text{comprimento do nome da disposição})$

Neste caso, o *comprimento do nome da disposição* é o número de caracteres no nome de disposição.

Para estimar o número de disposições de um determinado tipo que pode criar para um tipo de registo, determine o número de caracteres que irá utilizar num nome da disposição normal e aplique a seguinte fórmula:

$30000 / [1 + (\text{comprimento do nome da disposição})]$

Nesta fórmula, o *comprimento do nome da disposição* é o número de caracteres num nome de disposição normal.

Por exemplo, se a empresa utilizar normalmente 29 caracteres em cada nome da disposição de página estática personalizada para o tipo de registo Conta, aproximadamente 1000 disposições de páginas estáticas podem ser armazenadas para o tipo de registo Conta, ou seja, 30.000 divididas por 30. No entanto, os caracteres utilizados no nome da disposição de página estática predefinida para o tipo de registo são contabilizados como parte do limite geral. Assim, o número de disposições de páginas estáticas personalizadas que pode ser armazenado para o tipo de registo Conta neste exemplo é de 999 ou inferior, dependendo do comprimento do nome da disposição de página predefinida.

Da mesma forma, se a empresa utilizar 29 caracteres em cada nome da disposição de página principal para o tipo de registo Conta, o número de disposições de página principal personalizadas que pode ser armazenado para o tipo de registo Conta é de aproximadamente 999, dependendo do comprimento do nome da disposição de página principal predefinida para o tipo de registo Conta.

Customizar disposições da página estática

O aspeto e a utilização certos de uma aplicação são pontos importantes para a escolha do utilizador e uma forma de conseguir o aspeto e a utilização certos é através da customização das disposições da página. Como parte do processo de customização, pode:

- Acrescentar campos customizados aos formulários de edição, detalhes e criação.
- Tornar campos obrigatórios nos formulários de edição e criação.
- Acrescentar ou ocultar secções nas páginas de detalhes.

O utilizador pode indisponibilizar (ocultar) algumas secções aos funcionários ou pode disponibilizá-las, mas ocultá-las inicialmente.

Existem dois métodos para customizar disposições da página. Pode definir as disposições da página estáticas através da definição de campos específicos por função ou disposições da página dinâmicas que são alteradas com base no tipo de registo que estiver a ser criado. As disposições da página dinâmicas também podem ser atribuídas por função. O número de caracteres que é possível utilizar em nomes da disposição da página é limitado. Para obter mais informações, consulte [Acerca de limites de disposição personalizada](#) na página 1347).

Pode criar novas disposições para cada tipo de registo e atribuir uma disposição da página de cada tipo de registo a uma função de utilizador. Quando um utilizador com essa função iniciar sessão, o utilizador vê qualquer disposição customizada específica para cada tipo de registo. Por exemplo, pode criar duas disposições da página para as oportunidades: uma disposição simplificada para representantes do serviço a mostrar apenas os campos mais importantes e outra disposição para representantes de vendas a mostrar mais campos e atribuir as diferentes disposições a diferentes funções. Os utilizadores que não têm atribuída a função de representante do serviço ou de representante de vendas continuam a ver a disposição predefinida para a página Oportunidade. Como outro exemplo, pode criar duas disposições da página para contactos, de modo a que o campo Conta seja obrigatório quando os representantes de serviços acrescentarem novos contactos mas não seja obrigatório quando os gestores de serviços acrescentarem novos contactos.

Se não atribuir uma disposição da página customizada de um tipo de registo para uma determinada função, a página predefinida é utilizada para esse tipo de registo.

Quando estiver a customizar uma disposição da página, pode determinar o seguinte:

- Os campos que aparecem na página
Para que os campos customizados apareçam, tem de os acrescentar às disposições da página. Depois disso, os utilizadores com funções atribuídas à disposição da página customizada irão ver os campos na página Editar, página Detalhes e formulário Criar (na barra de ação).
- O local onde os campos aparecem na página

- Os campos que são obrigatórios
- Os campos que são apenas de leitura
- Os campos que devem ser sempre apresentados na disposição, mesmo que os utilizadores personalizem a disposição do campo
- Os tipos de registo ligados que são apresentados nas secções Informações relacionadas na página Detalhes. Por exemplo, poderá pretender que os contactos ligados apareçam na página Detalhes da conta.
- Quantas secções de páginas são apresentadas e com que títulos.

Pode copiar disposições standard mas não as pode editar ou apagar. Pode apagar disposições customizadas, a menos que já tenham sido atribuídas a uma função ou disposição dinâmica.

Acerca de Como Personalizar as Disposições de Página

Os utilizadores podem personalizar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes de um tipo de registo se o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas estiver ativado para as respetivas funções de utilizador.

Os utilizadores podem personalizar a disposição de campo na página Detalhes de um tipo de registo quando a respetiva função de utilizador é configurada da forma que se segue:

- O privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos está ativado para a função.
- Uma disposição de página customizada foi atribuída à função para o tipo de registo.

Para obter mais informações sobre disposições da página personalizada, consulte os seguintes tópicos:

- [Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1402\)](#)
- [Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1406\)](#)

Considerações sobre campos em disposições da página

Quando estruturar as disposições da página, tenha o seguinte em consideração:

- Alguns campos de registo são importantes para cálculos de previsões e relatórios. Para impor a utilização consistente destes campos, estão sinalizados como obrigatórios. Não pode alterar o sinalizador obrigatório nestes campos quando customizar uma disposição da página. Também não pode removê-los de uma disposição da página.
- A remoção de campos de uma disposição da página pode ter implicações importantes na forma como os registos são utilizados. Por exemplo, se remover os campos Estado e Publicar nos registos de soluções, os funcionários com essa disposição da página não podem aprovar soluções ou torná-las disponíveis para outros.
- Os endereços estão agrupados para que o campo e as respetivas etiquetas reflitam a convenção de nomenclatura de cada país. Assim, para alguns tipos de registo, não pode separar linhas de endereço individuais. Em vez disso, tem de seleccionar o campo que inclui o grupo de linhas de endereço (uma única opção de endereço). Esta opção substitui os campos individuais que podia seleccionar em releases anteriores à Release 20, tais como Rua, Localidade, Código postal. Por exemplo, para pistas, é apresentado o campo Faturação nos passos Configuração de campos e Disposição do campo do Assistente de disposições da página. O campo Faturação inclui todos os campos Morada para faturação.
- Pode mover os campos de nota standard e customizados na lista Campo(s) de texto longo na disposição da página para outras áreas na disposição da página.
- Pode mover os campos seguintes de e para a lista Campo(s) de texto longo, e de e para outras áreas na disposição da página.

Registo	Nome do campo
Morada da Conta	Descrição

Registo	Nome do campo
Morada	Descrição
Morada	Comentários
Modelo de avaliação de vendas	Descrição
Atividade	Chamada seguinte
Aplicação	Parcerias existentes
Aplicação	Benefícios de parcerias previstos
Aplicação	Texto integral indexado
Ativo	Descrição
Livro	Descrição
Morada do concessionário	Descrição
Evento	Descrição
Evento	Detalhes da sessão
Evento	Objetivo do teste
Fundo	Descrição
Pedido de fundos	Descrição
Agregado familiar	Descrição
Convidado	Comentários
Convidado	Detalhes da sessão
Item do plano de mensagens	Sinopse
Item do plano de mensagens	Notas do Orador
Item do plano de mensagens	Público
Plano de mensagens	Público
Plano de mensagens	Comentário

Registo	Nome do campo
Plano de mensagens	Descrição
Relações do item do plano de mensagens	Público
Relações do item do plano de mensagens	Sinopse
Objetivo	Descrição
Objetivo	Público alvo
Chamada da conta	Chamada seguinte
Chamada da conta	Descrição
Compromisso	Chamada seguinte
Compromisso	Descrição
Chamada do participante	Chamada seguinte
Chamada do participante	Descrição
Morada do contacto	Programas aceitáveis
Morada do contacto	Descrição
Chamada do contacto	Descrição
Chamada do contacto	Chamada seguinte
Chamada inteligente	Descrição
Chamada inteligente	Chamada seguinte
Tarefa	Descrição
Tarefa	Chamada seguinte
Parceiro	Descrição
Morada do parceiro	Descrição
Programa de parceiros	Descrição
Produto	Descrição

Registo	Nome do campo
Indicação do produto	Descrição
Receitas	Descrição
Receitas da conta	Descrição
Receitas do contacto	Descrição
Receitas de produtos da oportunidade	Descrição
Sample Disclaimer	Texto da Limitação de Responsabilidade
Lote de amostras	Descrição
Transação de amostra	Comentários
Pedido de assistência	Assunto
Item da transação	Descrição
Veículo	Descrição
Histórico de assistência do veículo	Descrição

Disposições e listas de páginas

Pode utilizar as disposições da página e os privilégios da função para limitar os campos que os utilizadores podem pesquisar, ver nas listas e exportar. Quando um utilizador cria ou refina uma lista de registos ou utiliza a pesquisa avançada para pesquisar registos, os privilégios e as disposições da página atribuídas à função de utilizador determinam os campos que o utilizador pode pesquisar e ver.

Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas estiver ativado na função de utilizador, o utilizador pode pesquisar todos os campos de pesquisa disponibilizados na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode seleccionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa.

NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está ativo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de pesquisa e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo na função de utilizador, o utilizador pode pesquisar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:

- O campo é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
- O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode seleccionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa apenas se o campo for apresentado em pelo menos uma das disposições da página Detalhes, incluindo as disposições da página dinâmica, que são atribuídas à função de utilizador para o tipo de registo. Esta restrição também afeta o que o utilizador pode exportar numa lista. Se o privilégio Lista - Exportar Campos Apresentados estiver ativado na função de utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos não estiver ativado, o utilizador só pode exportar os campos que são apresentados na lista. O utilizador não pode exportar todos os campos nos registos na lista.

NOTA: No caso das pesquisas avançadas que os utilizadores iniciam a partir da ligação Avançada numa lista de registos relacionados num registo pai, as considerações adicionais aplicam-se à disponibilidade dos campos de pesquisa e os campos podem ser apresentados nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados \(na página 97\)](#).

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Para criar uma disposição da página

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página obrigatória.
- 5 Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique na ligação Editar para modificar uma disposição existente.
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
 - Clique na ligação Copiar para copiar uma disposição existente.

O Assistente de Disposições de Páginas é apresentado para o orientar no processo.

NOTA: O número de passos no Assistente de disposições da página pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar.

- 6 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e uma descrição (opcional).
- 7 No Passo 2, Configuração de Campos, selecione as características dos campos, da seguinte forma:
 - Marque a caixa de seleção Obrigatório para qualquer campo que pretenda tornar obrigatório.

NOTA: Os utilizadores não são obrigados a seleccionar um campo do tipo Caixa de Seleção que está marcada como Obrigatória. Se pretende que o campo da caixa de verificação tenha o valor Verdadeiro (ou seja, pretende que a caixa de verificação seja selecionada), tem de utilizar as regras de validação de campos no campo da caixa de verificação. Para obter mais informações, consulte [Acerca da gestão de campos \(na página 1281\)](#).

- Marque a caixa de seleção Só de leitura para qualquer campo que pretenda tornar só de leitura.
- Selecione a caixa de seleção Sempre na Disposição para quaisquer campos que não pretenda que os utilizadores retirem da respetiva disposição.

NOTA: Quando criar uma nova disposição de página, a caixa de seleção Sempre na Disposição está selecionada por predefinição e é só de leitura para qualquer campo que esteja configurado como um campo obrigatório, a menos que um valor predefinido esteja configurado para o campo. Se um valor predefinido estiver configurado para um campo obrigatório, a caixa de seleção Sempre na Disposição está marcada, mas pode desmarcá-la. Recomenda-se também que selecione a caixa de seleção Sempre na Disposição para quaisquer campos que estejam configurados como sendo de obrigatoriedade condicional. E, se utilizar ou planear utilizar uma disposição de página dinâmica para o tipo de registo, recomenda-se que selecione a caixa de seleção Sempre na Disposição para o campo da lista de escolha que impulsiona a disposição dinâmica.

Para obter informações sobre a caixa de seleção Obrigatoriedade Condicional, consulte [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional \(na página 1299\)](#).

8 No Passo 3 Disposição do campo, pode:

- Mover campos da lista Campos disponíveis do *tipo de registo* para várias secções da área Ordenar disposição da página do *tipo de registo*.

Certifique-se de que move os campos customizados e os campos específicos da indústria que pretende acrescentar aos formulários. Além disso, se qualquer dos campos para os quais selecionou a caixa de seleção Sempre na Disposição no Passo 2 não estiver ainda na disposição, acrescente-os à disposição.

ATENÇÃO: A menos que um valor predefinido esteja configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório deve estar na disposição da página. Caso contrário, qualquer pessoa com essa disposição não conseguirá criar nem editar um registo desse tipo. Se um valor predefinido estiver configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório pode aparecer opcionalmente na disposição da página. Da mesma forma, deve certificar-se de que quaisquer campos de obrigatoriedade condicional estão nas disposições de páginas relevantes. Caso contrário, os utilizadores não poderão introduzir um valor nesses campos quando se tornarem obrigatórios.

- Remova o campo Descrição a partir da disposição da página ou mova o campo Descrição para outra área na disposição da página.
- Reordenar as informações.

NOTA: Estas alterações afetam todos os formulários para esse tipo de registo quando um utilizador, com uma função apropriada, visualiza as páginas. No entanto, se atualizar a disposição de campo após um utilizador personalizar a disposição de campo para o tipo de registo, as alterações não se aplicam à disposição personalizada. Alguns campos incluem um grupo de campos ou campos de múltiplas linhas. Evite mover esses campos porque as próprias informações poderão sobrepor outros campos na disposição final. Por este motivo, a aplicação não permite mover campos de texto de múltiplas linhas, como a Descrição. A aplicação utiliza um modelo de morada que fornece os campos específicos a cada país. Para obter mais informações, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas \(na página 1729\)](#).

9 No Passo 4 Informações relacionadas, pode:

- Acrescentar secções ou remover secções que aparecem nas páginas Detalhes. As secções são as áreas onde os utilizadores podem ligar registos ao registo atual.

Por exemplo, se não pretender que os funcionários possam ligar produtos a oportunidades, certifique-se de que a secção Produtos não aparece na caixa Informações mostradas ou disponíveis.

NOTA: Os utilizadores podem alterar estas predefinições através da ligação Editar disposição, na página Detalhes, para a respetiva aplicação. Depois de os utilizadores editarem as respetivas disposições pessoais, só visualizam as novas alterações nas informações relacionadas efetuadas pelo administrador da empresa quando editarem a respetiva disposição noutra altura.

- Alterar a ordem das secções nas páginas de detalhes.

NOTA: Estas alterações afetam as páginas Detalhes para esse tipo de registo quando um utilizador, com uma função customizada apropriada, visualiza as páginas.

10 No Passo 5, Disposição das informações relacionadas, selecione as informações relacionadas apropriadas para cada uma das secções de informações relacionadas na página.

NOTA: A disposição predefinida para cada secção de informações relacionadas é a disposição standard. Se já tiver criado disposições de informações relacionadas customizadas, poderá seleccioná-las a partir da lista. Para mais informações sobre como criar disposições de informações relacionadas, consulte [Customizar disposições de itens relacionados \(consultar Personalizar disposições de itens relacionados na página 1343\)](#).

11 Clique em Concluir.

12 Atribua a disposição da página para este tipo de registo às funções de utilizador conforme necessário, consulte Acrescentar funções (consultar [Adicionar funções](#) na página 1488).

Customizar Disposições de Página para Criar Novos Registos

Pode criar e personalizar disposições de página utilizadas para criar novos registos. Para estas disposições, pode melhorar o aspeto do Oracle CRM On Demand, permitindo aos utilizadores visualizar apenas os campos mais relevantes e os mais frequentemente utilizados para um tipo de registo.

Na página Disposição do Novo Registo, pode seleccionar os campos que são apresentados na disposição, os campos obrigatórios, os campos só de leitura e reordenar os campos na disposição, de acordo com as suas necessidades empresariais.

Pode copiar ou editar uma disposição existente e, em seguida, modificá-la de acordo com os seus requisitos.

NOTA: O número de caracteres que pode utilizar em nomes da disposição é limitado. Para obter mais informações, consulte [Acerca de limites de disposição customizada \(consultar Acerca de limites de disposição personalizada na página 1347\)](#).

Depois de criar uma disposição, é necessário utilizar o Assistente de Gestão de Funções para atribuir a disposição Novo registo às funções do utilizador que deverão utilizar essa disposição. Ao fazê-lo, também especifica o local onde a disposição é utilizada na aplicação. Por exemplo, pode especificar se a disposição é utilizada apenas quando um utilizador cria um registo através da barra de Ação ou do cabeçalho global. Para mais informações sobre a atribuição de disposições de Novo registo a funções, consulte [Adicionar Funções \(na página 1488\)](#) e [Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo \(na página 54\)](#).

Para criar ou modificar uma disposição para criar novos registos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Disposição de Página, clique na ligação Disposição de Novo Registo do *tipo de registo*.
- 5 Na página Disposição do Novo Registo, efetue um dos seguintes passos:
 - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.

O Assistente de Disposições de Páginas é apresentado para o orientar no processo.

- 6 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e, se necessário, uma descrição.
- 7 No Passo 2, Configuração de Campos, selecione as características dos campos, da seguinte forma:
 - Marque a caixa de seleção Obrigatório para qualquer campo que pretenda tornar obrigatório.

NOTA: Os utilizadores não são obrigados a seleccionar um campo do tipo campo da caixa de verificação marcado como Obrigatório. Se pretende que o campo da caixa de verificação tenha o valor Verdadeiro (ou seja, pretende que a caixa de verificação seja seleccionada), tem de utilizar as regras de validação de campos no campo da caixa de verificação. Para obter mais informações, consulte [Acerca da gestão de campos \(na página 1281\)](#).

- Marque a caixa de seleção Só de leitura para qualquer campo que pretenda tornar só de leitura.

Para obter informações sobre a caixa de seleção Obrigatoriedade Condicional, consulte [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional \(na página 1299\)](#).

- 8 No Passo 3 Disposição do campo, pode:
 - Mova os campos da lista Campos do tipo de registo Disponível para várias secções da área Ordenar Disposição da Página do *tipo de registo*.
Certifique-se de que move os campos personalizados e os campos específicos da indústria que pretende adicionar para a disposição da página.

ATENÇÃO: A menos que um valor predefinido esteja configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório deve estar na disposição da página. Caso contrário, qualquer pessoa com essa disposição

não conseguirá criar um registo desse tipo. Se um valor predefinido estiver configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório pode aparecer opcionalmente na disposição da página. Da mesma forma, deve certificar-se de que quaisquer campos de obrigatoriedade condicional estão nas disposições de páginas relevantes. Caso contrário, os utilizadores não poderão introduzir um valor nesses campos quando se tornarem obrigatórios.

- Remova o campo Descrição a partir da disposição da página ou certifique-se de que o campo Descrição está na secção Campo(s) de Texto Longo na disposição da página.
- Reordene as informações movendo os campos entre as secções, conforme necessário.

NOTA: Estas alterações afetam todos os formulários para esse tipo de registo quando um utilizador, com uma função apropriada, visualiza as páginas. Alguns campos incluem um grupo de campos ou campos de múltiplas linhas. Evite mover esses campos uma vez que as próprias informações poderão sobrepor outros campos na disposição final.

9 Clique em Concluir.

NOTA: Após adicionar uma disposição à aplicação, terá de a disponibilizar para uma função de utilizador para que os utilizadores a possam ver. Para mais informações sobre como adicionar e modificar funções de utilizador, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Mudar o nome de títulos de secções de campos

Nas páginas Editar e Detalhe do registo, os campos estão agrupados por secções. De modo a utilizar terminologia que seja familiar aos utilizadores, pode mudar os títulos acima dos grupos de campos nas páginas Editar e Detalhe. Na Página principal da Conta, por exemplo, pode alterar as Informações chave de contas para Perfil da conta.

Não pode mudar o nome de secções nas disposições padrão. Tem de criar uma nova e mudar o nome das secções na disposição personalizada.

As secções sem campos não são apresentadas na página Detalhe.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Para mudar o nome de uma secção

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página obrigatória.
- 5 Na página Disposição da página do *tipo de registo*, clique em Editar secções.
- 6 Na lista pendente Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 7 Em Nome de apresentação, escreva o nome que pretende utilizar.
- 8 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas ativados na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.

NOTA: Se pretender que este nome atualizado apareça noutros idiomas ativados, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nas outras línguas (ou ao escolher outra língua na lista pendente Tradução nesta página), o nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos. Se não selecionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação anteriores permanecem e não são afetados pela alteração que acabou de efetuar.

- 9 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:

- a** Na lista pendente Língua da Tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
 - b** Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Gravar.
 - c** Clique na ligação para regressar à página Campos que acabou de atualizar e selecione novamente o idioma, se necessário.
- O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

Acerca de applets da Internet personalizada

As applets de Internet customizadas permitem-lhe incorporar conteúdo Web externo, relatórios e painéis nos seguintes lugares no Oracle CRM On Demand:

- Para applets da Internet global:

- Barra de ação

NOTA: Na Versão 27 e posterior, isto também se pode referir às applets da Internet globais no cabeçalho global, que podem ser configuradas como parte de uma disposição da Barra de Ação e do Cabeçalho Global.

- A minha página principal

- Para applets da Internet do tipo de registo:

- Página principal do tipo de registo
- Página Detalhes

NOTA: Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand](#) (na página 1420).

É possível criar três tipos de applet de Internet, que lhe permitem incorporar diferentes tipos de conteúdo Web:

- **Painel.** Utilizado para incorporar painéis.
- **Feed.** Utilizado para incorporar RSS Feeds. Por exemplo, poderá pretender incorporar um Feed de notícias em A minha página principal.

Nota: Só é suportado o RSS 2.0 padrão.

- **HTML.** Utilizado para incorporar o código HTML. Por exemplo, utilize esta applet da Internet para incorporar widgets da Internet a partir de uma origem externa como o Google Maps.
- **Relatório.** Utilizado para incorporar relatórios.
- **URL.** Utilizado para incorporar o conteúdo disponível no URL especificado na applet no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, poderá ter uma applet da Internet personalizada na página Detalhes da pista que lhe permita ver uma pesquisa do Google nesse nome da pista. Para mais informações sobre a normalização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da normalização de URLs](#) (na página 1408).

NOTA: Embora seja possível utilizar um URL para incorporar um relatório ou painel numa applet da Internet, separador da Internet ou ligação Web customizada do tipo de URL, esta funcionalidade não é suportada totalmente e o URL poderá não funcionar após uma atualização. Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1321).

Pode adicionar uma applet da Internet de qualquer tipo de registo para a qual as ligações Disposição da página estão visíveis.

Existem duas vantagens na criação de uma applet da Internet personalizada em vez de um separador da Internet personalizado:

- Uma applet da Internet personalizada que é apresentada numa página, tal como Detalhes da pista, permite ver dados na página Detalhes juntamente com outros dados de contexto. Por outro lado, se os dados

externos forem visualizados através de um separador da Internet, quando clicar no separador da Internet, será direcionado para fora da página Detalhes e redirecionado para a página do separador da Internet.

- A empresa pode ter uma grande quantidade de informações que pretende apresentar, por exemplo, valores em carteira. As applets da Internet personalizadas permitem mostrar uma grande quantidade de conteúdo de dados a partir de outro Web site sem necessitar de carregar informações para a aplicação Oracle CRM On Demand. O carregamento de grandes quantidades de dados para o Oracle CRM On Demand necessita de ferramentas de integração para gerir grandes números de colunas de dados.

Limites de Applets da Internet Customizadas

O número máximo de applets da Internet customizadas que podem ser mostradas num assistente de disposição é 200. Este limite aplica-se nos assistentes de disposição para A Minha Página Principal, páginas principais de tipo de registo e páginas de detalhes e a barra de ação. Os relatórios de página principal customizados são incluídos no número de applets da Internet customizadas para as localizações da página principal de tipo de registo e A Minha Página Principal.

Este limite pode afetar as disposições que os utilizadores finais visualizam na aplicação, bem como os assistentes de disposição que os administradores utilizam para criar e editar disposições. Se forem criadas mais de 200 applets da Internet customizadas para uma localização (isto é, para A Minha Página Principal ou uma página principal de tipo de registo ou página de detalhes ou barra de ação), da próxima vez que editar uma disposição para essa localização, só as 200 applets da Internet customizadas recentemente modificadas são mostradas no assistente de disposição. Quaisquer applets da Internet customizadas restantes não são mostradas, mesmo que essas applets tenham sido anteriormente incluídas na lista de applets apresentadas ou na lista de applets disponíveis. Depois de gravar as suas alterações à disposição, qualquer applet que não tenha sido disponibilizada no assistente deixa de estar disponível para os utilizadores finais cuja função tinha essa disposição, mesmo que a applet tenha sido anteriormente apresentada na disposição por predefinição ou disponibilizada aos utilizadores para acrescentar à respetiva disposição.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo \(na página 1359\)](#)
- [Criar applets globais da Internet \(na página 1419\)](#)
- [Criar Applets da Internet de Painel \(na página 1369\)](#)
- [Criar Applets da Internet em HTML \(na página 1364\)](#)
- [Criar Applets da Internet de Relatório \(na página 1367\)](#)
- [Criar Applets da Internet de RSS Feed \(na página 1361\)](#)
- [Criar Applets da Internet de URL \(na página 1365\)](#)
- [Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed \(na página 1371\)](#)
- [Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados \(na página 1372\)](#)
- [Acerca da Desativação do Código Customizado para Utilizadores \(na página 1358\)](#)

Acerca da Desativação do Código Customizado para Utilizadores

Quando estiver a resolver um problema técnico para um utilizador no Oracle CRM On Demand, poderá querer desativar todo o código personalizado, incluindo o código personalizado nas applets da Internet personalizadas e todas as adições de cabeçalho HTML, para esse utilizador. Se o problema deixar de ocorrer quando o código personalizado for desativado, é provável que o código personalizado seja a causa do problema. Além disso, se contactar a Oracle para obter ajuda, poderá ser pedido que desative todo o código personalizado para ajudar na resolução do problema.

O campo Ativação do Código Customizado num perfil de utilizador permite aos administradores desativar todo o código customizado para esse utilizador e também ativar o indicador de código customizado para o utilizador.

Quando o indicador de código personalizado estiver ativado para um utilizador, é apresentada uma das seguintes mensagens na parte inferior de cada página a que o utilizador tem acesso no Oracle CRM On Demand:

- **Código personalizado ativo.** Foi detetado código personalizado e está ativo na página atual.
- **Código personalizado não detetado.** Não foi detetado código personalizado na página atual.
- **Código personalizado desativado.** Foi detetado código personalizado para a página atual, mas o código personalizado está desativado.

Para obter mais informações sobre as opções que estão disponíveis no campo Ativação do Código Customizado, consulte Campos do Utilizador (consultar [Campos de utilizador](#) na página 1454).

NOTA: Se acrescentar o campo Ativação do Código Customizado à disposição da página Proprietário de Utilizadores para uma função de utilizador, os utilizadores com essa função podem desativar o código customizado e ativar o indicador de código customizado para eles próprios.

Acerca do Código Personalizado no Código de Origem

Quando código personalizado estiver ativo numa página, o código personalizado fica visível no código de origem da página, com comentários para marcar o início e o fim do código personalizado. Quando código personalizado estiver desativado, o código personalizado não será incluído no código de origem da página. Em vez disso, o código de origem inclui um comentário para indicar que o código personalizado foi desativado.

Criar Applets de Internet para Tipos de Registo

É possível incorporar conteúdo da Internet criando uma applet da Internet personalizada que é apresentada numa Página principal ou na página Detalhes de um tipo de registo. Também é possível incorporar relatórios e painéis em applets da Internet customizadas para páginas principais de tipo de registo e de detalhes.

Quando cria uma applet da Internet tem de adicioná-la a uma disposição da página para a Página principal ou página Detalhes. Para que os utilizadores visualizem essa disposição da página, tem de ser atribuída a uma função de utilizador adequada.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Gerir applets da Internet personalizada. Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver selecionada no perfil da empresa, pode criar applets apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma predefinido da empresa.

Para criar uma nova applet da Internet

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão da disposição da página, clique na ligação Applet da Internet do tipo de registo obrigatório.
- 5 Na lista de applets do *tipo de registo*, clique em Nova.
- 6 Na página Applet da Internet, complete os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Introduza um nome. O valor no campo do nome aparece na barra de título da secção Informações relacionadas.

Campo	Comentários
Marcar para Tradução	Esta caixa de verificação só está disponível se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet for selecionada no perfil da empresa. Quando cria uma applet pela primeira vez, a caixa de verificação Marcar para Tradução é selecionada e é só de leitura. A caixa de verificação Marcar para Tradução é eficaz apenas quando atualiza uma applet existente. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se selecionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Idioma de Tradução na lista de applets antes de editar a applet. Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de applets da Internet customizadas, consulte Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados (na página 1372) Se alterar o nome de uma applet da Internet customizada existente no idioma predefinido da empresa, utilize a caixa de verificação Marcar para Tradução da seguinte forma: ■ Se pretender que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução. ■ Se pretender que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução.
Localização	Selecione Página Principal ou Página de Detalhes, dependendo se o conteúdo externo, o relatório ou o painel deve aparecer numa página principal ou na página Detalhes.
Colunas	NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página principal. Especifique a largura da applet através da seleção de simples ou duplo no menu Colunas.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet necessária, tal como está descrito nos seguintes tópicos:

- [Criar Applets da Internet de Painel \(na página 1369\)](#)
- [Criar Applets da Internet em HTML \(na página 1364\)](#)
- [Criar Applets da Internet de Relatório \(na página 1367\)](#)
- [Criar Applets da Internet de RSS Feed \(na página 1361\)](#)
- [Criar Applets da Internet de URL \(na página 1365\)](#)

Para tornar a applet da Internet visível

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página obrigatória.
- 5 Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar para modificar uma disposição existente.
 - Clique em Nova disposição para criar uma nova disposição.
 - Clique em Copiar para copiar uma disposição existente.

O Assistente de disposições da página é apresentado para o ajudar no processo.

NOTA: O número de passos no Assistente de disposições da página pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar. No Passo 1, Nome da disposição, certifique-se de que a disposição tem um nome e, se for necessário, uma descrição.

- 6 No Passo 4 Informações relacionadas:
 - a Mova a nova applet da Internet personalizada da lista Informações disponíveis para a lista Informações mostradas.
 - b Clique nas setas para cima e para baixo para posicionar a nova applet da Internet personalizada, conforme necessário.
 - c Clique em Concluir para criar a nova disposição.
- 7 Adicione a disposição da página às funções de utilizador, conforme necessário, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Tópico relacionado

O tópico seguinte fornece um exemplo de criação de uma applet da Internet que apresenta um Twitter RSS feed:

- [Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed \(na página 1371\)](#)

Criar Applets da Internet de RSS Feed

Crie este tipo de applet para RSS Feeds que pretenda incorporar na aplicação. Configure applets RSS Feed para que o conteúdo incorporado seja relevante para as funções do utilizador.

Pode permitir que os utilizadores configurem applets RSS Feed, embora se recomende que torne apenas um pequeno número de applets configuráveis. Se adicionar uma applet RSS Feed à Barra de ações e disponibilizar os registos num separador da Internet personalizado, os utilizadores poderão ler os Feeds mais facilmente, uma vez que não têm de navegar para uma página diferente.

NOTA: Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1420\)](#).

Para criar uma applet RSS Feed

NOTA: Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: Criar Applets da Internet para Tipos de Registos (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo na página 1359](#)) e Criar Applets da Internet Globais (consultar [Criar applets globais da Internet na página 1419](#)).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Gravar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione Feed.

Campo	Comentários
Campos de utilizador e de sistema	Antes de criar uma applet da Internet no Oracle CRM On Demand, considere cuidadosamente como irá utilizar as variáveis do campo de parâmetros tais como %%%User Id%%%, se o campo contiver caracteres que podem ser separados como referências de entidade de carácter. Quando insere variáveis do campo de parâmetros em HTML, os caracteres no nome do campo como & são separados como a referência de entidade de carácter correspondente, (neste caso &#38;) e o navegador expande a referência de entidade de forma a que o carácter referenciado seja apresentado. Por exemplo, pode pretender criar uma applet da Internet HTML da página principal com o nome da empresa: A&B Manufacturing. Na lista pendente Campos do Utilizador e do Sistema, pode escolher o Nome da Empresa para inserir a variável: %%%Company name%%% e, no tempo de execução, esta variável tem o valor A&#38;B Manufacturing, que aparece no browser como A&B Manufacturing. No entanto, as referências de entidade de carácter não são expandidas no código JavaScript; assim, neste caso, coloque a variável num contexto referenciável, recupere-a do documento DOM e codifique-a conforme necessário. Estas diferenças são ilustradas no exemplo seguinte do código HTML da applet da Internet: <pre> <script type="text/javascript"> var var1 = "%%Company name%%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); </script></pre> O valor de var1 é "A&#38;B Manufacturing" e o valor de var2 é "A&B Manufacturing". Os valores de var1 e var2 são diferentes porque o navegador expande as referências de entidade em dados e etiquetas HTML, mas não no elemento <script>. Selecione uma opção da lista pendente Campos de utilizador e de sistema para adicionar campos de parâmetros ao campo URL na posição atual do cursor. Por exemplo, se selecionar ID do utilizador na lista pendente, %%%ID utilizador%%% é inserido. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada. Como outro exemplo, se escolher o Nome de Anfitrião a partir da lista, %%%Hostname%%% é inserido na posição do cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo nome de anfitrião do servidor em que o Oracle CRM On Demand está a ser executado. É útil em configurações que contenham um URL para o Oracle CRM On Demand uma vez que deixa de ser necessário modificar manualmente o nome de anfitrião do Oracle CRM On Demand ao migrar de um ambiente para outro.

Campo	Comentários
Campos <i>Tipo de registo</i>	NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página Detalhes. Coloque o cursor no campo URL onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista pendente. Por exemplo, se seleccionar o campo ID da linha, será inserido %%ID da linha%%. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo atual.
Funções	Selecione EncodeURL a partir da lista de escolha se o URL de Oracle CRM On Demand necessitar de codificação adicional para uma apresentação correta.
URL	Introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, como http://rss.news.yahoo.com/topstories. Tem de incluir <i>http://</i> no URL. Certifique-se de que o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, é apresentada uma mensagem de erro em vez do conteúdo incorporado quando um utilizador acede à applet de Internet personalizada. NOTA: Para mais informações sobre a normalização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte Acerca da normalização de URLs (na página 1408). Também pode incluir parâmetros sensíveis ao contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e, em seguida, seleccionando a lista pendente Campos de utilizador e de sistema. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (designado por %%%fieldname%%), que é substituído pelo valor do campo, baseado no registo atual, quando a applet chama o URL de origem. Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direcionado para um URL vazio quando clica na ligação. NOTA: Cada navegador tem um comprimento mínimo de URL. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador.
Permitir que os utilizadores substituam o URL	Configure applets RSS Feed para conteúdo que seja relevante para as funções do utilizador. Embora seja possível permitir que os utilizadores configurem applets RSS Feed, recomenda-se que crie apenas um pequeno número de applets configuráveis.

Campo	Comentários
Abrir Registos em	Selecione um valor, dependendo se pretende que os registos sejam abertos na janela do navegador atual ou numa nova janela do navegador. Se pretender adicionar a applet RSS Feed à Barra de ações, lembre-se que é mais fácil ler os Feeds numa nova janela do navegador. Ao fazê-lo, o utilizador não necessitará de navegar para uma página diferente.
Altura	A altura da applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a utilizar para a applet da Internet nos temas modernos. O campo Ícone Moderno só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo.

Criar Applets da Internet em HTML

Crie este tipo de applet para conteúdo incorporado no código HTML, ao qual pretende efetuar adições.

NOTA: Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1420\)](#).

Para criar uma applet da Internet HTML

NOTA: Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: Criar Applets da Internet para Tipos de Registos (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo na página 1359](#)) e Criar Applets da Internet Globais (consultar [Criar applets globais da Internet na página 1419](#)).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Gravar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione HTML.
Campos <i>Tipo de registo</i>	NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor <i>Localização</i> é <i>Página Detalhes</i>. Coloque o cursor no campo HTML da applet de Internet onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista pendente. Por exemplo, se selecionar o campo ID da linha, será inserido %%ID da linha%%. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo atual.

Campo	Comentários
Adições de cabeçalho HTML	O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <iframe> no código HTML da página na qual foi adicionado a applet da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML da applet da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Pode incluir as referências aos ficheiros JavaScript incorporados na secção <head> do HTML neste campo. Fazer referência a ficheiros JavaScript nas páginas do Oracle CRM On Demand não é suportado. Qualquer conteúdo introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <head>.
HTML da applet de Internet	O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <iframe> no código HTML da página na qual foi adicionado a applet da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML da applet da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Qualquer elemento introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <body>.
Executar sempre	Esta caixa de seleção determina se a applet da Internet customizada será executada se a applet for minimizada. Esta caixa de seleção só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo ou para a barra de Ação.
Altura	A altura da applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para seleccionar o ícone a utilizar para a applet da Internet nos temas modernos. O campo Ícone Moderno só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo.

Criar Applets da Internet de URL

Crie este tipo de applet quando pretender incorporar conteúdo de um URL num IFrame.

NOTA: Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1420\)](#).

Para criar uma applet da Internet de URL

NOTA: Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: Criar Applets da Internet para Tipos de Registos (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo na página 1359](#)) e Criar Applets da Internet Globais (consultar [Criar applets globais da Internet na página 1419](#)).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Gravar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione URL.

Campo	Comentários
Campos de utilizador e de sistema	Selecione uma opção da lista pendente Campos de utilizador e de sistema para adicionar campos de parâmetros de utilizador ao campo URL na posição atual do cursor. Por exemplo, se selecionar ID do utilizador na lista pendente, %%%ID utilizador%%% é inserido. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada. Como outro exemplo, se escolher o Nome de Anfitrião a partir da lista, %%%Hostname%%% é inserido na posição do cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo nome de anfitrião do servidor em que o Oracle CRM On Demand está a ser executado. É útil em configurações que contenham um URL para o Oracle CRM On Demand uma vez que deixa de ser necessário modificar manualmente o nome de anfitrião do Oracle CRM On Demand ao migrar de um ambiente para outro.
Campos <i>Tipo de registo</i>	NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor <i>Localização é Página Detalhes</i>. Coloque o cursor no campo URL onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista pendente. Por exemplo, se selecionar o campo ID da linha, será inserido %%%ID da linha%%%. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo atual.
Funções	Selecione EncodeURL a partir da lista de escolha se o URL de Oracle CRM On Demand necessitar de codificação adicional para uma apresentação correta.

Campo	Comentários
URL	Introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, como <code>http://maps.google.com</code>. Tem de incluir a parte <code>http://</code> do URL. Certifique-se de que o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, é apresentada uma mensagem de erro em vez do conteúdo incorporado quando um utilizador acede à applet de Internet personalizada. Também pode incluir parâmetros sensíveis ao contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e, em seguida, selecionando a lista pendente Campos de utilizador e de sistema. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (designado por <code>%%%fieldname%%%</code>), que é substituído pelo valor do campo, baseado no registo atual quando o utilizador clica no valor. Por exemplo, o URL que se segue, transmite a morada para expedição para os Mapas do Google: <code>http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</code> Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direcionado para um URL vazio quando clica na ligação. NOTA: Cada navegador tem um comprimento mínimo de URL. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador.
Executar sempre	Esta caixa de seleção determina se a applet da Internet customizada será executada se a applet for minimizada. Esta caixa de seleção só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo ou para a barra de Ação.
Altura	A altura da applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a utilizar para a applet da Internet nos temas modernos. O campo Ícone Moderno só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo.

Criar Applets da Internet de Relatório

Crie este tipo de applet quando pretender incorporar um relatório. Pode especificar filtros que serão aplicados ao relatório no tempo de execução.

NOTA: Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1321).

Antes de começar. O relatório que pretende incorporar na applet da Internet deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.

Para criar uma applet da Internet do relatório

NOTA: Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: Criar Applets da Internet para Tipos de Registos (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo](#) na página 1359) e Criar Applets da Internet Globais (consultar [Criar applets globais da Internet](#) na página 1419).

- Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e, em seguida, clique em Gravar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione Relatório.
Caminho	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, navegue para o relatório de que necessita em Pastas Partilhadas e, em seguida, clique em OK. O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de selecionar o relatório.
Apresentar Parâmetros do Relatório	Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se selecionar esta caixa de seleção, quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise são apresentados na applet da Web customizada e os utilizadores podem filtrar a análise. NOTA: As applets da Web de Relatório na barra Ação não suportam parâmetros. Assim, esta caixa de seleção não está disponível se estiver a criar uma applet da Web do tipo Relatório para a barra Ação.
Parâmetros	(Opcional) Especifique os filtros que pretende aplicar ao relatório no tempo de execução. Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados (na página 1322). Pode acrescentar campos como parâmetros, da seguinte maneira: ■ Para incluir um campo do utilizador ou do sistema num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista Campos do Utilizador e Sistema. Para obter informações sobre os campos do utilizador e do sistema que pode utilizar nos parâmetros, consulte Campos do Utilizador e Sistema (consultar Campos de utilizador e de sistema na página 1327). ■ (Applets da Internet só para as páginas Detalhe do tipo de registo) Para incluir um campo do tipo de registo num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o campo e, em seguida, selecione o campo a partir da lista Campos de <i>tipo de registo</i> , em que <i>tipo de registo</i> é o nome do tipo de registo para o qual está a criar a applet.
Executar sempre	Esta caixa de seleção determina se a applet da Internet customizada será executada se a applet for minimizada. Esta caixa de seleção só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo ou para a barra de Ação.

Campo	Comentários
Ligação de Renovação	Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Renovar fica disponível na applet da Web customizada e os utilizadores podem renovar os dados na análise.
Ligação de Impressão	Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Imprimir fica disponível na applet da Web customizada e os utilizadores podem imprimir a análise.
Ligação de Exportação	Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Exportar fica disponível na applet da Web customizada e os utilizadores podem exportar a análise.
Descrição	(Opcional) Introduza uma descrição para a applet.
Altura	Introduza a altura para a applet, em pixéis.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a utilizar para a applet da Internet nos temas modernos. O campo Ícone Moderno só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo.

NOTA: Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1420\)](#).

Criar Applets da Internet de Painel

Crie este tipo de applet para incorporar um painel. Pode especificar filtros que serão aplicados aos relatórios no painel no tempo de execução.

NOTA: Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand \(consultar Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand na página 1321\)](#).

Antes de começar. O painel que pretende incorporar na applet da Internet deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.

Para criar uma applet da Internet do painel

NOTA: Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: Criar Applets da Internet para Tipos de Registos (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo na página 1359](#)) e Criar Applets da Internet Globais (consultar [Criar applets globais da Internet na página 1419](#)).

- Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e, em seguida, clique em Gravar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione o Painel.
Caminho	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, navegue para o painel de que necessita em Pastas Partilhadas e, em seguida, clique em OK. O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de selecionar um painel.
Parâmetros	(Opcional) Especifique os filtros que pretende aplicar aos relatórios no painel no tempo de execução. Os filtros aplicam-se a todos os relatórios no painel. Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados (na página 1322). ■ Para incluir um campo do utilizador ou do sistema num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista Campos do Utilizador e Sistema. Para obter informações sobre os campos do utilizador e do sistema que pode utilizar nos parâmetros, consulte Campos do Utilizador e Sistema (consultar Campos de utilizador e de sistema na página 1327). ■ (Applets da Internet só para as páginas Detalhe do tipo de registo) Para incluir um campo do tipo de registo num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o campo e, em seguida, selecione o campo a partir da lista Campos de <i>tipo de registo</i>, em que <i>tipo de registo</i> é o nome do tipo de registo para o qual está a criar a applet.
Executar sempre	Esta caixa de seleção determina se a applet da Internet customizada será executada se a applet for minimizada. Esta caixa de seleção só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo ou para a barra de Ação.
Descrição	(Opcional) Introduza uma descrição para a applet da Internet.
Altura	Introduza a altura para a applet, em pixéis.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a utilizar para a applet da Internet nos temas modernos. O campo Ícone Moderno só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo.

NOTA: Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1420\)](#).

Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed

Este tópico dá um exemplo da configuração de uma applet de Internet RSS Feed. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial. Este exemplo configura uma applet de Internet RSS Feed na página de detalhe do registo de contactos para utilizadores que tenham a função Representante de vendas. A applet de Internet apresenta o feed do Twitter para o contacto.

O administrador da empresa configura o campo ID do Twitter no tipo de registo do Contacto e cria a applet de Internet do Twitter. O administrador da empresa adiciona o novo campo e a applet da Internet do Twitter à disposição da página para a função Representante de vendas. Os utilizadores que têm a função Representante de vendas podem introduzir o ID do Twitter para um contacto na página Detalhes do contacto. Quando um utilizador (que tem a função Representante de vendas) preenche o campo com o ID do Twitter do contacto, o RSS feed do Twitter para o contacto aparece na applet da Internet do Twitter na página Detalhes do contacto.

Antes de começar. Para configurar o campo ID do Twitter, crie a applet da Internet do Twitter e adicione o campo e a applet à disposição da página, tem de ter o privilégio Customizar Aplicação na função de utilizador.

Para criar uma applet da Internet RSS Feed (administrador da empresa)

- 1 Configure o campo ID do Twitter no tipo de registo Contacto, conforme se segue:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
 - c Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Contacto.
 - d Na secção Gestão de campos, clique em Configuração de campos de contacto.
 - e Na página Campos, clique em Novo campo.
 - f Na página Editar campo de contacto, introduza o ID do Twitter no campo Nome de apresentação e selecione Texto (abreviado) no campo Tipo de campo.
 - g Grave as alterações.
- 2 Clique em Voltar à personalização da aplicação do contacto.
- 3 Crie uma applet da Internet do Twitter, da seguinte forma:
 - a Na página Personalização da aplicação do contacto, na secção Gestão da disposição da página, clique em Applet da Internet do contacto.
 - b Na página Lista Applet do contacto, clique em Novo.
 - c Na página Applet da Internet do contacto, introduza os detalhes da applet da Internet, da seguinte forma:
 - Introduza um nome para a applet da Internet, tal como Feed do Twitter do contacto.
 - No campo Localização, selecione Página de detalhes.
 - No campo Tipo, selecione Feed.
 - Nos campos URL, introduza o seguinte: `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10`
 - No campo Permitir que os utilizadores substituam o URL, selecione Não.
 - No campo Abrir Registos em, selecione Janela atual.
 - No campo Descrição, introduza uma descrição tal como Feed do Twitter do contacto.
 - No campo Altura, introduza 200.

NOTA: O URL especifica que devem ser mostradas 10 linhas do feed na applet na página Detalhes do contacto (count=10). Para mostrar 10 linhas, uma altura de 200 pixels é adequada para a applet. Se pretende que apareçam mais do que 10 linhas do feed na página Detalhes do contacto, altere o URL em conformidade e aumente a altura da applet.

- d** Grave as alterações.
- 4** Clique em Voltar à personalização da aplicação do contacto.
- 5** Adicione o campo ID do Twitter e a applet da Internet à disposição da página do contacto, da seguinte forma:
 - a** Na página Personalização da aplicação do contacto, na secção Gestão da disposição da página, clique em Disposição da página do contacto.
 - b** No menu ao nível do registo para a disposição da página que está atribuída à função Representante de vendas, clique em Editar.
 - c** No Passo 3, Disposição do campo, utilize as setas para mover o campo ID do Twitter da secção Campos disponíveis do Contacto para o campo da secção da página aparecer, por exemplo, a secção Informações chave de contactos.
 - d** No Passo 4, Informações relacionadas, utilize as setas para mover a applet da Internet que criou a partir da secção Informações disponíveis para a secção Informações apresentadas.
 - e** Clique em Concluir para gravar as alterações.

Da próxima vez que um utilizador que tenha a função Representante de vendas editar um registo de contacto ou criar um novo registo de contacto, o utilizador pode configurar o RSS feed do Twitter para um contacto, conforme descrito no procedimento seguinte.

Para configurar o RSS feed do Twitter para um contacto (utilizador)

- 1** Abra um registo de contacto existente ou crie e grave um novo contacto.
- 2** Na página Detalhes do contacto, se o Feed do Twitter do contacto não for apresentado na página, adicione a applet da seguinte forma:
 - a** Clique em Editar Disposição.
 - b** Se a página Disposição Pessoal abrir, clique em Informações Relacionadas.
 - c** Na página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, utilize as setas para mover a applet do Feed do Twitter do contacto da secção Informações Disponíveis para a secção Informações Apresentadas.
 - d** Grave as alterações.
- 3** Na página Detalhes do contacto, clique em Editar.
- 4** Na página Editar contacto, no campo ID do Twitter, introduza o ID do Twitter para o contacto.
- 5** Grave as alterações.

O feed do Twitter para o contacto aparece na applet do Feed do Twitter do contacto na página Detalhes do contacto.

Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados

Dependendo da definição da caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet no perfil da empresa, pode introduzir nomes traduzidos para os seguintes tipos de applets:

- Applets da Internet customizadas, incluindo applets da Internet globais e applets da Internet para tipos de registo
- Applets que apresentam relatórios customizados em páginas principais de tipo de registo
- Applets que apresentam relatórios customizados em A Minha Página Principal

Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver desmarcada no perfil da empresa, não pode introduzir nomes traduzidos para estes tipos de applets.

Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver seleccionada no perfil da empresa, o comportamento destes tipos de applets é o seguinte:

- O campo Idioma de Tradução está disponível quando visualiza uma lista das applets. Pode criar applets apenas se o idioma seleccionado no campo Idioma de Tradução for o idioma predefinido da empresa. Após

criar uma nova applet, o nome da applet é apresentado num tipo de letra azul e entre parênteses em todos os idiomas que não o idioma predefinido da empresa. De seguida, pode editar a applet para introduzir as versões traduzidas do nome da applet.

- A caixa de verificação Marcar para Tradução está disponível nas páginas em que edita as applets. Se alterar o nome da applet no idioma predefinido da empresa, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para Tradução para indicar se as versões traduzidas do nome da applet devem ser substituídas pelo nome atualizado ou se devem permanecer inalteradas. Se selecionar a caixa de verificação Marcar para Tradução, o nome da applet atualizada é apresentado no tipo de letra predefinido do idioma predefinido da empresa, num tipo de letra azul, e entre parênteses em todos os outros idiomas até introduzir o nome traduzido do idioma. Se não selecionar a caixa de verificação Marcar para Tradução quando atualiza o nome da applet no idioma da empresa predefinido, o nome da applet altera no idioma da empresa predefinido, mas os nomes da applet traduzidos não são alterados.

NOTA: Quando cria uma applet pela primeira vez, a caixa de verificação Marcar para Tradução é selecionada e é só de leitura. A caixa de verificação Marcar para Tradução é eficaz apenas quando atualiza uma applet existente. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se selecionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Idioma de Tradução na lista de applets antes de editar a applet.

O procedimento seguinte descreve como introduzir uma versão traduzida do nome de uma applet.

Para introduzir uma versão traduzida do nome de uma applet

- 1 Navegue para a página Lista das applets.
- 2 Na página Lista das applets, no campo Idioma de Tradução, selecione o idioma para o qual pretende introduzir um nome traduzido.
- 3 Clique na ligação Editar da applet.
- 4 No campo Nome, introduza o nome traduzido da applet.
- 5 Grave as alterações.

Repita este procedimento para cada idioma, conforme necessário.

Tópicos Relacionados

- [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo \(na página 1359\)](#)
- [Criar relatórios personalizados de página principal \(na página 1385\)](#)
- [Criar applets globais da Internet \(na página 1419\)](#)
- [Ativar relatórios personalizados em A minha página principal \(na página 1427\)](#)

Definir listas de escolha em cascata

As listas de escolha em cascata restringem os valores de uma lista de escolha, a lista de escolha *relacionada*, com base no valor selecionado noutra lista de escolha, a lista de escolha *principal*. Por exemplo, uma lista de escolha principal pode apresentar uma lista de categorias de pedidos de assistência e transmitir o valor de uma lista de escolha relacionada designada como Subcategorias. Quando o utilizador seleciona, por exemplo, o valor Instalação para a categoria, a lista de escolha Subcategorias é restringida de forma dinâmica para mostrar apenas os valores da lista de escolha que estão associados à categoria Instalação.

Pode ligar em conjunto várias listas de escolha, incluindo campos de listas de escolha predefinidas e customizadas, tais como listas de escolha em cascata. Pode também aninhar listas de escolha em cascata, de modo a que uma lista de escolha relacionada numa definição de listas de escolha em cascata possa ser uma lista de escolha principal noutra definição de listas de escolha em cascata.

Se tiver várias listas de escolha em cascata encadeada e atualizar o valor da lista de escolha principal de nível superior, os valores atualizados são refletidos apenas no primeiro nível de encadeamento, conforme indicado no exemplo que se segue:

- Dispõe de uma lista de escolha principal em cascata chamada Tipo de Conta e uma lista de escolha relacionada chamada Prioridade da Conta.
- Dispõe de uma segunda lista de escolha principal em cascata chamada Prioridade da Conta e uma lista de escolha relacionada chamada Categoria da Conta.
- O utilizador tem um registo de Conta com os seguintes valores:
 - **Tipo de conta.** O valor deste campo é Cliente.
 - **Prioridade da Conta.** O valor deste campo é Elevado.
 - **Categoria de Conta.** O valor deste campo é Platina.
- Se atualizar o valor Tipo de Conta para Parceiro, o valor da Prioridade d Conta é automaticamente reposto. Contudo, o valor Categoria de Conta permanece inalterado.

Pode utilizar campos da lista de escolha que contêm valores correspondidos a grupos de valores da lista de escolha em listas de escolha em cascata. No entanto, numa definição da lista de escolha em cascata, pode especificar apenas um conjunto de relações entre os valores no campo da lista de escolha principal e os valores nos campos da lista de escolha relacionada, independentemente se seleciona um grupo de valores da lista de escolha na lista Grupo de valores da lista de escolha quando define a lista de escolha em cascata. Para mais informações sobre como as listas de escolha em cascata trabalham com grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de lista de escolha em cascata e grupos de valores da lista de escolha](#) (consultar [Acerca de listas de escolha em cascata e grupos de valores da lista de escolha](#) na página 1377). Para mais informações sobre os grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1414).

NOTA: Também pode definir listas de escolha em cascata que partilhem a configuração de listas de escolha em cascata num tipo de registo diferente. Para obter mais informações, consulte [Configurar Listas de Escolha em Cascata Partilhada](#) (consultar [Configurar Listas de Escolha em Cascata Partilhadas](#) na página 1375).

Antes de começar. Antes de criar uma definição de listas de escolha em cascata, as listas de escolha principais e as relacionadas devem existir e ficar visíveis na disposição da página. A lista de escolha principal deve ficar visível para filtrar os valores da lista de escolha relacionada. Para obter informações sobre como criar listas de escolha, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 1301). Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Para criar uma definição de listas de escolha em cascata

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Listas de escolha em cascata, clique na ligação Listas de escolha em cascata obrigatória.

Os tipos de registo listados incluem o tipo de registo principal e os tipos de registo relacionado que têm valores da lista de escolha personalizada. Por exemplo, para oportunidades existem ligações para Parceiro da oportunidade e Concorrente da oportunidade.
- 5 Na página Listas de escolha em cascata, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma definição de listas de escolha em cascata existente.
 - Clique no botão Nova para criar uma nova definição de listas de escolha em cascata.Este Assistente de listas de escolha em cascata ajuda-o no processo.
- 6 No Passo 1 Selecionar listas de escolha, selecione uma lista de escolha principal e uma lista de escolha relacionada.
- 7 No Passo 2 Selecionar valores, pode:
 - Ver as associações existentes entre um valor da Lista de escolha principal e os valores da Lista de escolha relacionada. Quando selecionar um valor na lista Valores disponíveis de lista de escolha principal, os valores disponíveis para a lista de escolha relacionada são mostrados na lista Valores

disponíveis de lista de escolha relacionada e os valores que forem apresentados são mostrados na lista Valores apresentados de lista de escolha relacionada. Se não existirem valores na lista Valores apresentados de lista de escolha relacionada, todos os valores na lista de escolha relacionada serão apresentados quando for selecionado o valor correspondente na lista de escolha principal.

NOTA: Se os grupos de valores da lista de escolha forem definidos para a empresa, para o ajudar a verificar se a configuração da lista de escolha em cascata satisfaz corretamente as necessidades empresariais, pode selecionar ou realçar o grupo de valores da lista de escolha na lista Grupo de valores da lista de escolha. Quando selecionar um grupo de valores da lista de escolha, a lista Valores disponíveis de lista de escolha principal e a lista Valores disponíveis de lista de escolha relacionada mostram apenas os valores que correspondem ao grupo de valores da lista de escolha selecionado.

- Criar uma nova associação. Mova o valor pretendido de Valores disponíveis de lista de escolha relacionada para Valores apresentados de lista de escolha relacionada.
- Remover uma associação existente. Mova o valor de Valores apresentados de lista de escolha relacionada para Valores disponíveis de lista de escolha relacionada.

- 8 Se a caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada estiver disponível, pode configurar opcionalmente as listas de escolha em cascata para partilhar a configuração de listas de escolha em cascata existentes num tipo de registo diferente. Para obter mais informações, consulte Configurar Definições de Listas de Escolha em Cascata Partilhada. A caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada só estará disponível se tanto a lista de escolha principal como a lista de escolha relacionada no atual tipo de registo forem campos de listas de escolha customizadas que retiram os respetivos valores dos campos de lista de escolha utilizados numa definição de listas de escolha em cascata noutro tipo de registo.

Se marcar a caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada, o Passo 2 da página Configuração de Listas de Escolha em Cascata apresenta as associações já definidas nas listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem, não sendo possível alterar as associações.

NOTA: Se desmarcar a caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada numa lista de escolha em cascata existente, as associações tornam-se editáveis e as listas de escolha em cascata deixam de partilhar a configuração das listas de escolha em cascata no outro tipo de registo.

- 9 No Passo 3 Confirmar, pode confirmar as seleções dos valores da Lista de escolha relacionada para cada valor da Lista de escolha principal e, em seguida, clicar em Concluir para concluir a definição da relação de cascata entre as listas de escolha principal e relacionada.

Se clicar em Concluir no assistente, regressa à Lista de escolha em cascata do tipo de registo atual.

Depois de clicar em Concluir e adicionar a definição de listas de escolha em cascata a uma disposição de página, será ativada automaticamente para todas as funções que incluam essa disposição.

Configurar Listas de Escolha em Cascata Partilhadas

Nos tipos de registo que suportam valores de lista de escolha partilhada, pode configurar listas de escolha em cascata que partilhem a configuração de listas de escolha em cascata existentes num tipo de registo diferente. O tipo de registo em que as listas de escolha em cascata originais são definidas é referido de tipo de registo de origem e o tipo de registo que partilha a configuração das listas de escolha em cascata originais é referido de tipo de registo de destino.

Por exemplo, poderá desejar configurar listas de escolha em cascata no tipo de registo Conta para que estas possam ter os mesmos valores de lista de escolha e de associações entre os valores que as listas de escolha em cascata que já estão configuradas no tipo de registo Contacto. Neste exemplo, o tipo de registo Contacto é o tipo de registo de origem e o tipo de registo Conta é o tipo de registo de destino.

Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam valores da lista de escolha de partilha, consulte Criar Campos de Listas de Escolha Customizadas com Valores Partilhados (consultar [Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados](#) na página 1314).

Para configurar listas de escolha em cascata partilhadas, execute os passos no procedimento que se segue.

Antes de começar. As listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem já devem estar configuradas.

Para configurar listas de escolha em cascata Partilhadas

- 1 Na página Campos no *tipo de registo* para o tipo de registo de destino, crie campos de listas de escolha customizadas que retirem os respetivos valores dos campos de lista de escolha utilizados nas listas de escolha em cascata, no tipo de registo de origem.

Por exemplo, se as listas de escolha em cascata no tipo de registo Contacto utilizarem um campo denominado Classe como a lista de escolha principal e um campo denominado Subclasse como a lista de escolha relacionada, proceda da seguinte forma no tipo de registo Conta:

- Crie um campo de lista de escolha customizada e configure-o para retirar os respetivos valores do campo Classe no tipo de registo Contacto.
- Crie um segundo campo de lista de escolha customizada e configure-o para retirar os respetivos valores do campo Subclasse no tipo de registo Contacto.

NOTA: Para obter informações sobre como criar campos de listas de escolha que retirem os respetivos valores de outros campos de lista de escolha, consulte [Criar Campos de Listas de Escolha Customizadas com Valores Partilhados](#) (consultar [Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados](#) na página 1314).

- 2 Na página Customização da Aplicação do *tipo de registo* para o tipo de registo de destino, clique na ligação indicada Listas de Escolha em Cascata e execute o seguinte:
 - a No Passo 1 da página Configuração da Lista de Escolha em Cascata, nos campos Lista de Escolha Principal e Lista de Escolha Relacionada, selecione os campos de listas de escolha customizadas que configurou no passo 1 deste procedimento e introduza, se desejar, uma descrição das listas de escolha em cascata.

Certifique-se de que a relação entre a lista de escolha principal e a lista de escolha relacionada é a mesma que a relação entre os campos correspondentes no tipo de registo de origem. No exemplo utilizado anteriormente, o campo Classe é utilizado como a lista de escolha principal nas listas de escolha em cascata no tipo de registo Contacto e o campo Subclasse é utilizado como a lista de escolha relacionada. Como tal, nas listas de escolha em cascata no tipo de registo Conta, o campo que retira os respetivos valores do campo Classe no tipo de registo Contacto deve ser a lista de escolha principal e o campo que retira os respetivos valores do campo Subclasse no tipo de registo Contacto deve ser a lista de escolha relacionada.
 - b No Passo 2 da página Configurar Lista de Escolha em Cascata, marque a caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada.

Após marcar esta caixa de seleção, a página apresenta as associações já configuradas entre os valores principais e os valores relacionados nas listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem, não sendo possível alterar as associações.
 - c Clique em Concluir para gravar uma definição de listas de escolha em cascata.

Se algum dos valores nos campos de origem forem alterados posteriormente, as mesmas alterações serão refletidas automaticamente nos campos de destino. Na mesma medida, se alguma das associações entre os valores principais e os valores relacionados nas listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem for alterada, as mesmas alterações serão refletidas nas listas de escolha em cascata no tipo de registo de destino.

Se posteriormente desmarcar a caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada nas listas de escolha em cascata, as associações entre os valores principais e os valores relacionados tornam-se editáveis, e as listas de escolha em cascata deixam de partilhar a configuração das listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem. Como tal, se alguma das associações for posteriormente alterada nas listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem, as alterações não serão refletidas nestas listas de escolha em cascata. No entanto, os campos de listas de escolha customizadas no tipo de registo de destino continuam a retirar os respetivos valores dos campos de listas de escolha no tipo de registo de origem, salvo se o utilizador alterar a

configuração dos campos para que deixem de retirar os valores dos campos da lista de escolha no tipo de registo de origem.

Acerca de listas de escolha em cascata e grupos de valores da lista de escolha

Pode utilizar campos da lista de escolha que contêm valores correspondidos a grupos de valores da lista de escolha em listas de escolha em cascata. No entanto, numa definição da lista de escolha em cascata, pode especificar apenas um conjunto de relações entre os valores no campo da lista de escolha principal e os valores nos campos da lista de escolha relacionada, independentemente se seleciona um grupo de valores da lista de escolha na lista Grupo de valores da lista de escolha quando define a lista de escolha em cascata. Se um campo é um campo relacionado numa definição da lista de escolha em cascata e se também efetua correspondência a grupos de valores da lista de escolha, os valores disponíveis para seleção no campo quando um registo é criado ou atualizado são filtrados primeiro pelo grupo de valores da lista de escolha no registo e pela definição da lista de escolha em cascata.

Como exemplo, assuma que configura a seguinte configuração para o tipo de registo Conta:

- O campo Tipo de conta e o campo Prioridade estão ligados numa definição da lista de escolha em cascata, com o campo Tipo de conta como o campo da lista de escolha principal.
- Os campos Grupo de valores da lista de escolha, Tipo de conta e Prioridade são todos apresentados na disposição da página Detalhes.

Quando o campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido numa conta, os valores disponíveis para seleção nos campos da lista de escolha são os seguintes:

- No campo Tipo de conta, os valores correspondidos ao grupo de valores da lista de escolha estão disponíveis para seleção.
- No campo da lista de escolha Prioridade, todos os valores correspondidos ao grupo de valores da lista de escolha estão disponíveis até que um valor seja selecionado no campo Tipo de conta. Depois de um valor ser selecionado no campo Tipo de conta, os valores no campo Prioridade são limitados a esses valores que correspondem ambos aos critérios seguintes:
 - O valor é correspondido ao grupo de valores da lista de escolha.
 - O valor é ligado ao valor no campo Tipo de conta na definição da lista de escolha em cascata.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Definir listas de escolha em cascata \(na página 1373\)](#)
- [Acerca de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1414\)](#)
- [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1415\)](#)
- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1416\)](#)
- [Criar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1417\)](#)
- [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1343\)](#)

Gerir disposições da pesquisa

Para a maioria dos tipos de registo, é possível especificar os campos, standard e customizados, que os utilizadores podem utilizar quando pesquisam registos. Pode especificar opcionalmente um valor predefinido para cada um dos campos de pesquisa direcionada. Além disso, pode especificar os campos apresentados na página de resultados da pesquisa. Especifique os campos de pesquisa numa disposição da pesquisa e atribua uma disposição da pesquisa para cada tipo de registo às funções de utilizador, conforme necessário. Consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Pode copiar uma disposição da pesquisa existente e, em seguida, modificá-la de acordo com os seus requisitos ou editar as disposições da pesquisa existentes. A disposição da pesquisa predefinida é só de leitura. Pode copiá-la, mas não a pode apagar nem editar. Para especificar os campos que são utilizados em pesquisas e os campos que são apresentados nos resultados da pesquisa, utilize o Assistente de disposições da pesquisa.

NOTA: Não existem limites para o número de caracteres que é possível utilizar em nomes da disposição de pesquisa. Para obter mais informações, consulte [Acerca de limites de disposição customizada](#) (consultar [Acerca de limites de disposição personalizada](#) na página 1347).

ATENÇÃO: Quando cria ou edita uma disposição da pesquisa para o tipo de registo Utilizador, não adicione tanto o campo Reporta a como o campo Reporta a (designação alternativa) à mesma disposição da pesquisa. Se ambos estes campos tiverem ficado disponíveis numa disposição da pesquisa, as pesquisas que utilizem essa disposição da pesquisa falharão. Para obter mais informações sobre os campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa), consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores](#) (na página 1467).

Gerir o comportamento das janelas de pesquisa

Também pode utilizar o Assistente de disposições de pesquisa para gerir o comportamento das janelas de pesquisa e ativar associações inteligentes. As opções que se seguem estão disponíveis para configurar o comportamento da janela de pesquisa em cada tipo de registo. Todas estas opções estão selecionadas na disposição da pesquisa predefinida:

- **Configurar a janela de pesquisa com campos predefinidos.** Se esta caixa de seleção for selecionada, serão utilizados os campos na disposição de pesquisa predefinida.
- **Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta.** Se esta caixa de seleção for selecionada, a lista de registos disponíveis será apresentada na janela de pesquisa quando for aberta. Se a seleção da caixa de seleção for anulada, não serão apresentados registos quando a janela de pesquisa for aberta.

NOTA: Se a visibilidade do gestor estiver ativada na empresa, a lista de registos em algumas janelas de pesquisa podem estar lentas no preenchimento e, em alguns casos, a janela de pesquisa poderá encerrar. Para evitar um tempo limite, desmarque a caixa de seleção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta para o tipo de registo associado à janela de Pesquisa. A janela de pesquisa não apresenta registos e os utilizadores podem especificar os critérios de pesquisa para pesquisarem os registos que pretendem.
- **Resolução automática ativada.** Se esta caixa de seleção for selecionada, as associações inteligentes são ativadas. As *Associações inteligentes* no Oracle CRM On Demand são pesquisas automáticas que facilitam aos utilizadores a associação de registos de diferentes tipos de registo entre si, tais como conta, contacto, oportunidade, atividade, entre outros. Quando as associações inteligentes são ativadas, os utilizadores podem escrever todo ou parte do nome do registo que pretendem associar ao registo principal no campo apropriado e permitirem ao Oracle CRM On Demand resolver automaticamente a associação. Quando o utilizador tenta gravar as alterações, o Oracle CRM On Demand pesquisa uma correspondência para o nome inserido. Se o Oracle CRM On Demand encontrar uma única correspondência, é utilizado o registo correspondente e as alterações do utilizador são gravadas. Se o Oracle CRM On Demand não encontrar uma correspondência ou se encontrar várias potenciais correspondências, será apresentada uma janela de pesquisa ao utilizador. Na janela de pesquisa, o utilizador pode executar pesquisas adicionais e selecionar o registo apropriado. Se as associações inteligentes não estiverem ativadas, os utilizadores têm de clicar no ícone de pesquisa junto a um campo para abrir a janela de pesquisa, onde podem pesquisar registos.
- **Mostrar lista sensível ao contexto como predefinição da janela de pesquisa.** Esta caixa de seleção só está disponível se o menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa estiver definido como Ativado no perfil da empresa. Se a caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Predefinição da Janela de Pesquisa for selecionada e o tipo de registo tiver uma ou mais listas sensíveis ao contexto, todas essas listas aparecerão antes das outras listas no campo Lista de *tipos de registo* no canto superior esquerdo da janela de Pesquisa. As listas sensíveis ao contexto contêm muito provavelmente os registos que os utilizadores requerem. Para obter mais informações sobre o campo Lista de *tipos de registo* e listas sensíveis

ao contexto, consulte Pesquisar registros em janelas de pesquisa (consultar [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa](#) na página 103). Para obter mais informações sobre o menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa, consulte [Configurar o Perfil da Empresa e as Predefinições Globais](#) (na página 1193).

NOTA: Se selecionar Desativado no menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa depois de configurar as disposições de pesquisa, a caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Predefinição da Janela de Pesquisa deixa de estar disponível no Assistente de Disposição de Pesquisa. Também as listas sensíveis ao contexto não estão disponíveis nas janelas de Pesquisa e a pesquisa inicial de um registo de um determinado tipo de registo numa janela de Pesquisa é executada em todos os registos desse tipo de registo a que o utilizador pode aceder, independentemente de a opção Mostrar Listas Sensíveis ao Contexto como Predefinição da Janela de Pesquisa estar anteriormente selecionada. No entanto, o Oracle CRM On Demand armazena a definição para a caixa de verificação Mostrar lista sensível ao contexto como definição da janela de pesquisa para cada disposição de pesquisa. Se posteriormente voltar a selecionar Ativado ou Misto no menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa, a definição para a caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Predefinição da Janela de Pesquisa para cada disposição de pesquisa é restaurada e torna-se novamente efetiva.

Se estiver a criar uma disposição da pesquisa para o tipo de registo Produto, a opção que se segue fica disponível se pretender que a janela da disposição da pesquisa apresente produtos por divisão:

- **Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido.** No Oracle CRM On Demand quando cria uma disposição da pesquisa para o tipo de registo Produto no assistente de Disposições da Pesquisa, pode configurar a disposição da pesquisa de produtos para listar produtos por divisões, selecionando a caixa de seleção Configurar Janela de Pesquisa com Divisão como o Campo de Pesquisa Predefinido. Ao apresentar produtos por divisão na janela de Pesquisa de Produtos, esta permite que os utilizadores executem uma pesquisa dentro de um conjunto de produtos relevantes e reduz o erro do utilizador ao pesquisar e selecionar a partir da lista de produtos. Para obter mais informações, consulte [Considerações Ao Criar Disposições da Pesquisa de Produtos](#) (na página 1383).

Se estiver a criar uma disposição de procura e pretender configurar a página de resultados da procura avançada por palavra-chave para apresentar os campos de resultados específicos para os tipos de registo Conta, Oportunidade, Contacto, Compromisso e Tarefa, está disponível a seguinte opção:

- **Configurar a Procura Avançada por Palavra-Chave com Campos Selecionados para os Resultados da Procura.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, os campos definidos na disposição da procura são apresentados na página de resultados da procura avançada por palavra-chave. Se esta caixa de seleção não estiver selecionada, os campos chave definidos para o tipo de registo são apresentados na página de resultados da procura.

Se estiver a criar uma disposição de pesquisa e pretender especificar o primeiro campo na lista de campos de pesquisa direcionada como o campo de pesquisa predefinido na janela Pesquisa, está disponível a seguinte opção:

- **Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas.** Se esta caixa de seleção estiver marcada, é utilizado o primeiro campo na lista de campos de pesquisa direcionada na disposição da pesquisa como campo de pesquisa predefinido na janela Pesquisa. Se esta caixa de seleção não estiver marcada, o campo de pesquisa predefinida é o mesmo que o campo em que a pesquisa encontra correspondência.

Campos de Ordenação Preenchidos Automaticamente

Na aplicação standard, um campo de ordenação é selecionado automaticamente quando um utilizador cria uma nova lista ou efetua uma pesquisa avançada para um único tipo de registo. Os utilizadores podem limpar opcionalmente o campo de ordenação e selecionar até três campos de ordenação para a nova lista ou pesquisa. Se não pretender que o campo de ordenação predefinido seja selecionado automaticamente nas páginas Nova Lista e Pesquisa Avançada para um tipo de registo de determinada função, deve desmarcar a caixa de seleção

Preencher Automaticamente o Campo de Ordenação na Nova Lista e na Pesquisa Avançada na disposição da pesquisa que atribuir a essa função para o tipo de registo.

Funcionalidades de Disposição da Pesquisa para Pesquisa Avançada de Registos Relacionados

Ao criar ou editar uma disposição da pesquisa, considere os seus requisitos para disponibilizar os campos como campos de pesquisa em pesquisas avançadas de registos relacionados. Ao determinar se um campo está disponível para pesquisas numa pesquisa avançada de registos relacionados de determinado tipo de registo, Oracle CRM On Demand utiliza as seguintes funcionalidades a partir da disposição da pesquisa para o tipo de registo em determinadas circunstâncias:

- A lista de campos de pesquisa disponíveis na disposição da pesquisa.
- A definição da caixa de seleção Restringir Pesquisa para Campos Seleccionados na Disposição de Informações Relacionadas na disposição da pesquisa.

Para informações acerca de quando e como Oracle CRM On Demand utiliza estas funcionalidades para determinar se um campo está disponível para pesquisar numa pesquisa avançada de registos relacionados, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados \(na página 97\)](#).

Antes de começar. Para gerir disposições da pesquisa, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

O seguinte procedimento descreve como criar ou modificar uma disposição.

Para criar ou modificar uma disposição da pesquisa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique no tipo de registo para o qual pretende criar ou modificar uma disposição da pesquisa.
- 4 Na página Customização da aplicação do *tipo de registo*, clique na ligação Disposição da pesquisa do *tipo de registo*.
- 5 Na lista Disposição da pesquisa, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
 - Clique em Retirar para apagar uma disposição existente que não esteja atualmente atribuída a uma função.

O Assistente de disposições da pesquisa ajuda-o no processo.

- 6 No Passo 1, Definir nome da disposição, introduza ou modifique o nome e, opcionalmente, uma descrição da disposição.
- 7 Clique em Seguinte.

No Passo 2, Especificar campos de pesquisa, existem três listas:

- **Campos de pesquisa não disponíveis.** Esta lista apresenta todos os campos que não estarão disponíveis para procura.
- **Campos de Pesquisa Direcionada.** Esta lista apresenta todos os campos que estão disponíveis para a procura direcionada e que serão apresentados na applet Procura Direcionada para o tipo de registo na barra de ação. A applet de Procura Direcionada pode apresentar um máximo de dez campos. Se acrescentar mais de dez campos à lista e tentar gravar a disposição, uma mensagem de erro é apresentada. Se utilizar os campos de Procura Direcionada, também acontece o seguinte:
 - Os campos estão disponíveis como os campos predefinidos previamente preenchidos no formulário de critérios de Procura Avançada.

- Os campos selecionados aparecem como os campos predefinidos previamente preenchidos nos critérios de filtro durante a criação ou o refinamento de listas.
- Os campos selecionados aparecem como o conjunto de campos que pode pesquisar na janela de pesquisa.

Se não forem especificados campos nesta lista, o tipo de registo aparece na applet de Procura Direcionada mas não são apresentados campos de procura na applet.

- **Campos de Pesquisa Adicionais.** Esta lista apresenta os campos que não são apresentados na applet Procura Direcionada, mas que estão disponíveis noutras procuras, tal como procura avançada. Os campos indexados são apresentados a verde. Os campos indexados que não sejam sensíveis a maiúsculas e minúsculas são apresentados a azul.

NOTA: Para um melhor desempenho, utilize campos indexados quando definir os campos de pesquisa. Se a lista de Campos de pesquisa direcionada ou de Campos de pesquisa adicionais contiver quaisquer campos que não estejam otimizados, em seguida aparecerá uma mensagem de aviso.

Ordene os campos dentro de uma lista, clicando na seta para cima e para baixo e desloque os campos entre as listas, clicando na seta para a direita e para a esquerda ou na seta para cima e para baixo. A ordem dos campos nas listas é utilizada na applet de Pesquisa direcionada na barra de ação e nos formulários de critérios de pesquisa.

NOTA: Os campos que são apresentados em texto púrpura são sempre não sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Estes campos não são otimizados para procuras rápidas.

- 8 No Passo 2, desloque os campos para a lista de Campos de Pesquisa Não Disponíveis e ordene os campos nas listas Campos de Pesquisa Direcionada e Campos de Pesquisa Adicionais, conforme necessário.
- 9 (Opcional) No Passo 2, selecione ou desmarque a caixa de seleção Restringir Pesquisa para Campos Selecionados na Disposição de Informações Relacionadas, conforme necessário, para cumprir os seus requisitos para disponibilizar os campos como campos de pesquisa em pesquisas avançadas de registos relacionados.
Para obter mais informações sobre esta caixa de seleção, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados \(na página 97\)](#).
- 10 (Opcional) Se pretender marcar a caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas, no Passo 4 do Assistente de Disposição de Pesquisa, utilize as setas para cima e para baixo para posicionar o primeiro campo na lista de campos de pesquisa direcionada, conforme necessário.
- 11 No Passo 2, se não pretender que o campo de ordenação predefinido seja selecionado automaticamente nas páginas Nova Lista e Pesquisa Avançada, desmarque a caixa de seleção Preencher Automaticamente o Campo de Ordenação na Nova Lista e na Pesquisa Avançada.
- 12 (Opcional) Marque a caixa de seleção Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido se pretender que a janela da disposição da pesquisa apresente produtos por divisão.

NOTA: Esta opção só fica disponível ao especificar uma disposição da pesquisa para o tipo de registo Produto. Para obter mais informações, consulte [Considerações Ao Criar Disposições da Pesquisa de Produtos \(na página 1383\)](#).

- 13 Clique em Seguinte.
- 14 (Opcional) No Passo 3, Especificar Valores Predefinidos para Campos de Pesquisa, introduza ou selecione os valores predefinidos dos campos de pesquisa.

Pode especificar opcionalmente um valor predefinido para cada um dos campos na lista de campos de pesquisa direcionada. Se especificar um valor predefinido para um campo de pesquisa, esse campo é automaticamente preenchido com o valor predefinido na applet Pesquisa Direcionada da barra Ação, no formulário de critérios Pesquisa Avançada, e quando os utilizadores criam uma nova lista. Os valores predefinidos são formatados de acordo com as definições locais do utilizador e para campos da lista de

escolha e campos da lista de escolha de múltipla seleção, o campo de pesquisa é preenchido com o valor ou valores da lista de escolha correspondente(s) da língua do utilizador.

NOTA: Para o tipo de registo Atividade, pode especificar os valores predefinidos dos campos de pesquisa nas disposições de pesquisa de compromissos e tarefas. Os campos de pesquisa são preenchidos com os valores predefinidos na applet Pesquisa Direcionada da barra Ação, no formulário de critérios Pesquisa Avançada, quando os utilizadores pesquisam compromissos ou tarefas. Contudo, não pode criar uma disposição de pesquisa para o tipo de pesquisa Atividade, como tal, os campos de pesquisa nunca são pré-selecionados ou preenchidos quando os utilizadores criam uma nova lista para o tipo de registo Atividade.

Definir um valor predefinido pode ajudar os utilizadores a pesquisar mais rapidamente. Por exemplo, se souber que os utilizadores pesquisam geralmente contas ativas, pode selecionar Ativa como o valor predefinido para o campo de pesquisa Estado no tipo de registo Conta. A condição de um valor de pesquisa predefinido depende do tipo de campo e não pode selecionar uma condição diferente para a maior parte dos tipos de campo. Por exemplo, a condição é definida para Igual A para um campo de lista de escolha. Para campos do tipo Caixa de Seleção, pode selecionar Está Selecionado, que é a condição predefinida, ou Não Está Selecionado. Os utilizadores podem alterar a condição e o valor ao efetuarem uma pesquisa.

NOTA: Quando os utilizadores refinam uma lista existente, a lista de campos de pesquisa e as condições e os valores desses campos de pesquisa são determinados pelo filtro de lista atual.

15 Clique em Seguinte.

No Passo 4, Definir disposição de resultados de pesquisa, existem três listas:

- **Campos de resultados da pesquisa não disponíveis.** Esta lista apresenta todos os campos que não serão apresentados nos resultados da pesquisa.
- **Campos de resultados da pesquisa da janela de pesquisa.** Esta lista apresenta os campos que serão apresentados nos resultados da pesquisa para a janela de pesquisa. Esta lista tem um limite de nove campos.
- **Campos de resultados da pesquisa adicionais.** Esta lista apresenta os campos extra, para além daqueles na lista de Campos de resultados da pesquisa da janela de pesquisa, que serão apresentados nos resultados da pesquisa diferentes para pesquisas da janela de pesquisa.

O número total de campos permitido para a lista de Campos de resultados da pesquisa da janela de pesquisa e de Campos de resultados da pesquisa adicionais é 20, o que significa que os resultados da pesquisa não pode apresentar mais do que 20 colunas. Para mais informações sobre como pesquisar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 80).

ATENÇÃO: Recomenda-se que adicione campos à lista com moderação, uma vez que o número de colunas nas listas pode afetar o desempenho. O desempenho varia dramaticamente por tipo de registo e por tipo de campo. Cada campo adicional pode aumentar o tempo de carregamento da lista.

16 No Passo 4, Definir Disposição de Resultados de Pesquisa, desloque os campos para as listas Campos de Resultados da Pesquisa da janela de pesquisa e Campos de Resultados da Pesquisa Adicionais e reorganize-os, conforme necessário.

NOTA: A lista Campos de resultados da pesquisa da janela de pesquisa determina a disposição de campos de resultados da pesquisa para janelas de pesquisa de associação única. Não é possível especificar a disposição dos campos de resultados da pesquisa para janelas de pesquisa de associação múltipla.

17 Selecione ou anule a seleção das caixas de verificação seguintes, conforme necessário, para configurar o comportamento das janelas de pesquisa:

- Configurar a janela de pesquisa com campos predefinidos
- Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta
- Resolução automática ativada
- Mostrar lista sensível ao contexto como predefinição da janela de pesquisa
- Configurar a Procura Avançada por Palavra-Chave com Campos Selecionados para os Resultados da Procura

- Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas

18 Clique em Concluir.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Personalizar disposições de itens relacionados \(na página 1343\)](#)
- Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348)
- [Criar disposições para a página principal do registo \(na página 1388\)](#)

Considerações Ao Criar Disposições da Pesquisa de Produtos

No Oracle CRM On Demand quando cria uma disposição da pesquisa para o tipo de registo Produto no assistente de Disposições da Pesquisa, pode configurar a disposição da pesquisa de produtos para listar produtos por divisões, selecionando a caixa de seleção Configurar Janela de Pesquisa com Divisão como o Campo de Pesquisa Predefinido. Ao apresentar produtos por divisão na janela de Pesquisa de Produtos, esta permite que os utilizadores executem uma pesquisa dentro de um conjunto de produtos relevantes e reduz o erro do utilizador ao pesquisar e selecionar a partir da lista de produtos.

Quando optar por apresentar os produtos por divisões na disposição da pesquisa de produtos:

- A janela de Pesquisa de Produtos utiliza o campo Divisão como o campo de pesquisa predefinido e é previamente preenchida com a divisão principal do utilizador, se este tiver uma.
- Se a caixa de seleção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta for marcada, a lista de produtos é apresentada e é automaticamente filtrada pela divisão principal do utilizador. Se o utilizador não tiver uma divisão principal, todos os produtos são apresentados, mas não são filtrados.
- Se a caixa de seleção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta não for marcada, não são apresentados produtos na janela Pesquisa de Produtos.

Quando optar por não apresentar os produtos por divisões na disposição da pesquisa de produtos:

- A janela de Pesquisa de Produtos utiliza o campo Nome do Produto como o campo de pesquisa predefinido.
- Se a caixa de seleção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta for marcada, a janela de Pesquisa de Produtos utiliza o campo Nome do Produto como o campo de pesquisa predefinido e todos os produtos são listados.
- Se a caixa de seleção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta não for marcada, a janela de Pesquisa de Produtos utiliza o campo Nome do Produto como o campo de pesquisa predefinido e nenhum produto é listado.

O campo Divisão não é acrescentado automaticamente ao applet de Pesquisa Direcionada, no entanto pode acrescentá-lo à pesquisa direcionada para que seja apresentado no applet de Pesquisa Direcionada na barra de Ação.

O utilizador não pode pesquisar a Divisão se esta estiver listada na lista de Campos de Pesquisa Não Disponíveis. No entanto, ao selecionar a caixa de seleção Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido, o utilizador pode procurá-la utilizando apenas uma janela de Pesquisa.

NOTA: Quando marca a caixa de seleção Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido, esta definição sobrepõe-se à caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas. Para mais informações sobre como especificar o campo de pesquisa predefinida numa janela Pesquisa, consulte [Gerir Disposições de Pesquisa \(consultar Gerir disposições da pesquisa na página 1377\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gerir disposições da pesquisa \(na página 1377\)](#)
- [Configuração de divisões \(na página 1245\)](#)

Gerir o acesso e ordem das listas

Para cada tipo de registo pode especificar as listas que estão disponíveis para cada função e a ordem em que são apresentadas na página principal do tipo de registo.

Pode criar uma nova disposição apenas para as funções que ainda não personalizou. Pode igualmente editar ou eliminar as disposições existentes. Não pode gerir o acesso e a ordem das listas privadas de um utilizador.

Antes de começar:

Uma vez que tem de seleccionar uma função à qual esta personalização se aplica, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para executar este procedimento, a sua função deve incluir o privilégio Customizar Aplicação e privilégio Gerir Listas Públicas.

Para criar ou modificar o acesso a listas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Acesso e ordenação de lista, clique na ligação de Acesso e ordenação de lista do *tipo de registo*.
- 5 Na página Disposição da ordenação da lista, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
- 6 Se estiver a criar uma nova disposição, selecione uma função a partir da lista pendente Nome da função. Só estão disponíveis na lista pendente as funções que não tenham já uma disposição associada.
- 7 Mova as listas entre as listas Todas as listas, Listas disponíveis para esta função e Mostrar na lista abreviada, conforme necessário.
 - A lista Todas as listas contém todas as listas do tipo de registo, exceto as listas privadas.
 - Listas disponíveis para esta função contém todas as listas disponíveis para a função que seleccionar. Estas listas também serão apresentadas no campo Lista de *tipos de registo* na janela de pesquisa para o tipo de registo.
 - Mostrar na lista abreviada contém as listas apresentadas na secção de lista da Página principal, na lista de escolha de listas nas páginas Lista para o tipo de registo e no campo Lista de *tipos de registo* nas janelas de pesquisa para o tipo de registo. Para obter mais informações sobre o campo Lista de *tipos de registo*, consulte Pesquisar registos em janelas de pesquisa (consultar [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa](#) na página 103).
- 8 Reordene a ordem das listas, conforme necessário, utilizando as setas de direcção para cima e para baixo.
- 9 Clique em Gravar.

NOTA: Após criar uma disposição da ordenação da lista para uma função de determinado tipo de registo, qualquer nova lista pública que seja criada para esse tipo de registo estará disponível para a função por predefinição, mas não será incluída na lista abreviada de listas para a função. No entanto, se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Públicas, bem como o privilégio Gerir a Ordenação das Listas de Funções ou o privilégio Customizar a Aplicação, quando criar uma nova lista pública ou refinar uma lista existente e gravá-la como uma nova lista pública, pode acrescentar a lista à lista abreviada de listas para uma ou mais funções que já tenham uma disposição da ordenação da lista. Pode também optar por tornar a lista indisponível para uma ou mais funções que tenham uma disposição da ordenação da lista. Para obter mais informações, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

Criar relatórios personalizados de página principal

Pode utilizar a funcionalidade de Relatório Customizado de Página Principal para acrescentar vários relatórios, incluindo relatórios pré-criados e customizados, às páginas principais do tipo de registo. Esta funcionalidade permite-lhe fornecer as informações mais relevantes para os diferentes utilizadores. Por exemplo, pode configurar a Página principal de pedido de assistência para um representante do serviço de apoio a clientes, para mostrar um relatório de pedido de assistência personalizado.

Para alguns tipos de registo, os relatórios standard são mostrados na Página principal do tipo de registo, por predefinição. Pode substituir os relatórios padrão por relatórios diferentes ou pode adicionar relatórios adicionais. Também pode especificar relatórios de página principal para tipos de registo em que não é mostrado qualquer relatório na página principal do tipo de registo, por predefinição.

NOTA: Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1321).

Para disponibilizar um relatório pré-criado ou customizado numa Página principal do tipo de registo, tem de criar primeiro um registo de relatório personalizado da Página Principal para o relatório. Quando cria ou edita as disposições da página principal para um tipo de registo, qualquer registo de Relatório customizado da Página Principal que tenha criado para o tipo de registo irá figurar na lista Todas as Secções disponíveis do Assistente da Disposição da Página Principal. Em seguida, poderá disponibilizar um relatório numa disposição da página principal da seguinte forma:

- Pode deslocar o relatório para uma das listas de secções que são apresentadas por predefinição na disposição da Página Principal, de modo a que qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição consiga ver esse relatório na respetiva Página Principal do tipo de registo.
- Pode deslocar o relatório para a lista de secções Disponíveis na disposição da Página Principal, de modo a que qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição e o privilégio Personalizar Páginas Principais, consiga acrescentar o relatório à respetiva Página Principal do tipo de registo.

Para mais informações sobre como personalizar Páginas principais, consulte [Criar disposições para a página principal do registo](#) (na página 1388). Para mais informações sobre como criar relatórios customizados para A Minha Página Principal, consulte [Ativação de Relatórios Customizados na Minha Página Principal](#) (consultar [Ativar relatórios personalizados em A minha página principal](#) na página 1427).

Acerca dos Privilégios para Gestão de Registos de Relatório Customizado da Página Principal

Se a sua função tiver os privilégios adequados, pode criar registos de relatórios customizados e acrescentá-los a disposições customizadas da Página Principal para todos os tipos de registo. A tabela seguinte mostra os privilégios necessários para as várias tarefas envolvidas na disponibilização de relatórios personalizados numa página principal.

Tarefa	Privilégio necessário	Notas
(Opcional) Criar um relatório personalizado e publicá-lo numa pasta para toda a empresa	Gerir Relatórios Customizados	Para mais informações, consulte Iniciar o Analytics (na página 877).
Criar um registo de relatório customizado da Página Principal	Customizar Aplicação Personalizar a aplicação - Gerir a personalização da página principal Aceder à Pasta Migrada Partilhada em Toda a Empresa	As instruções para esta tarefa são fornecidas neste tópico. O privilégio Aceder à Pasta Partilhada Migrada em Toda a Empresa só é obrigatório se se quiser acrescentar um relatório da Pasta Partilhada Migrada em

Tarefa	Privilégio necessário	Notas
		Toda a Empresa para um relatório customizado da Página Principal.
Adicionar uma secção de relatório personalizado a uma disposição da página principal	Customizar Aplicação Personalizar a aplicação - Gerir a personalização da página principal	Para mais informações, consulte Criar disposições da página principal Registos (consultar Criar disposições para a página principal do registo na página 1388).
Adicionar uma disposição da página principal a uma função de utilizador	Gerir Funções e Acesso	Para obter mais informações, consulte Adicionar funções (na página 1488) .
(Opcional) Acrescentar ou retirar uma secção de relatório customizado numa página principal (utilizador final)	Personalizar páginas principais	Para mais informações, consulte Alterar as disposições da página principal (na página 815) .

Antes de iniciar:

- O relatório que pretende ativar numa Página Principal deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.
- Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver selecionada no perfil da empresa, pode criar relatórios customizados apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma predefinido da empresa.

Para criar um relatório personalizado da página principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão da disposição da página principal, clique em Relatório personalizado da página principal do *tipo de registo*.
- 5 Clique em Novo Relatório de Página Principal.
- 6 Na página Detalhe do Relatório Customizado da Página Principal, complete os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Introduza o nome do relatório customizado.

Campo	Comentários
Marcar para Tradução	Esta caixa de verificação só está disponível se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet for selecionada no perfil da empresa. Quando cria um relatório customizado, a caixa de verificação Marcar para Tradução é selecionada e é só de leitura. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se selecionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Campo de Tradução na lista de relatórios customizados antes de atualizar um relatório customizado existente. Se alterar o nome de um relatório customizado existente no idioma predefinido da empresa, utilize a caixa de verificação Marcar para Tradução da seguinte forma: ■ Se pretender que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução. ■ Se pretender que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não selecione a caixa de seleção Marcar para Tradução. Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de relatórios customizados, consulte Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados (na página 1372).
Altura	Selecione Única ou Dupla. Se definir a altura como Dupla, o relatório terá o dobro da altura das restantes secções na página principal.
Largura	Selecione Única ou Dupla. Se pretender que o relatório ocupe toda a página principal da esquerda para a direita, defina a largura como Dupla. NOTA: Os relatórios com um valor de atributo HTML RowSpan superior a 2, por vezes, ocupam mais do que o tamanho especificado.
Executar Relatório Imediatamente	Se selecionar esta caixa de verificação, o relatório será executado automaticamente e os utilizadores não terão de clicar numa ligação para atualizar o relatório.

- 1 Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para o campo Caminho do Relatório e, em seguida, navegue para o relatório que necessita em Pastas Partilhadas.

O campo Caminho do Relatório é preenchido automaticamente após selecionar o relatório.

- 2 Se pretender que quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise sejam apresentados de forma a que os utilizadores possam filtrar a análise, selecione a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório.
- 3 Especifique se os utilizadores que visualizam a análise incorporada podem renovar, imprimir ou exportar a análise:
 - **Ligação de Renovação.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Renovar fica disponível e os utilizadores podem renovar os dados na análise.
 - **Ligação de Impressão.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Imprimir fica disponível e os utilizadores podem imprimir a análise.
 - **Ligação de Exportação.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Exportar fica disponível e os utilizadores podem exportar a análise.
- 4 No campo Descrição, introduza uma descrição para o relatório customizado da página principal.
- 5 Clique em Gravar.

Criar disposições para a página principal do registo

Pode criar disposições personalizadas da página principal para todos os tipos de registo. Esta funcionalidade permite fornecer as informações mais relevantes para os diferentes utilizadores, incluindo apresentar relatórios personalizados em páginas principais do tipo de registo. Por exemplo, pode configurar a Página principal de pedido de assistência para um representante do serviço de apoio a clientes, para mostrar a tarefa atual do utilizador relacionada com um pedido de assistência e um relatório de pedido de assistência personalizado.

NOTA: Se pretender utilizar um relatório pré-criado ou personalizado numa disposição personalizada da página principal, terá de criar primeiro um registo de relatório personalizado da página principal para o relatório, utilizando o procedimento descrito em Criar relatórios personalizados da página principal (consultar [Criar relatórios personalizados de página principal na página 1385](#)).

Pode copiar uma disposição da página principal existente e, em seguida, modificá-la de acordo com os seus requisitos. Também pode editar as disposições da página principal existentes, à exceção da disposição predefinida da página principal que é só de leitura. Pode copiar a disposição da Página principal predefinida, mas não a pode eliminar nem editar.

NOTA: O número de caracteres que é possível utilizar em nomes da disposição da Página principal é limitado. Para obter mais informações, consulte [Acerca de limites de disposição customizada \(consultar Acerca de limites de disposição personalizada na página 1347\)](#).

Depois de criar uma disposição personalizada da página principal, terá de utilizar o Assistente de gestão de funções para atribuir a disposição às funções de utilizador que necessitam de utilizar essa disposição. Os utilizadores cujas funções incluam o privilégio Personalizar página principal podem personalizar as suas próprias disposições da página principal para um tipo de registo. A disposição personalizada pode apresentar qualquer secção que lhes seja disponibilizada na disposição da página principal atribuída à função dos utilizadores para esse tipo de registo.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Personalizar aplicação - Gerir personalização da página principal.

Para criar ou modificar uma disposição de página principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão da disposição da página principal, clique na ligação Disposição da página principal do *tipo de registo*.
- 5 Na lista Disposição da página principal, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
- Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.

O Assistente de disposição da página principal aparece para o ajudar no processo.

- 6 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e, se necessário, uma descrição.
- 7 No Passo 2 Disposição da página principal, especifique as secções disponíveis e apresentadas da seguinte forma:
 - Mova as secções da lista Todas as secções para a lista Secções disponíveis.
A lista Secções disponíveis inclui as secções que podem ser adicionadas a uma página principal. Se não pretender que um utilizador consiga adicionar uma secção a uma página principal, mantenha a secção na lista Todas as secções.
 - Mova as secções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reordene as informações em ambas as listas, conforme necessário.
Mantenha as secções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas ocuparão automaticamente toda a página principal quando esta for apresentada.
- 8 Clique em Concluir.

NOTA: Depois de adicionar uma disposição personalizada da página principal à aplicação, terá de a disponibilizar para uma função de utilizador para que os utilizadores a possam ver. Para mais informações sobre como adicionar e modificar funções de utilizador, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#). Os utilizadores, cuja função tenha o privilégio Personalizar página principal, podem editar a disposição das respetivas páginas principais com qualquer lista ou relatório que lhes disponibilize, na disposição da página principal atribuída às respetivas funções para esse tipo de registo.

Personalizar a pista de auditoria

Para muitos tipos de registo, pode utilizar a pista de auditoria para controlar a criação, o apagamento e o restauro de registos, assim como controlar atualizações a campos especificados em registos existentes. Um registo da pista de auditoria mostra os detalhes do utilizador cuja ação desencadeou o registo da pista de auditoria, o tipo de ação que foi executada e um carimbo de data/hora. Quando um campo auditado num registo existente é atualizado, o registo da pista de auditoria para a alteração ao campo mostra os valores antigos e os novos para o campo.

NOTA: Se nenhum dos campos auditados for atualizado quando um registo for atualizado, nenhuma pista de auditoria é gerada para a operação.

Definições da Empresa para a Pista de Auditoria

A duração de tempo que os registos da pista de auditoria são mantidos no Oracle CRM On Demand é especificada no campo Validade da Auditoria (Dias) no perfil da empresa. Na aplicação padrão, os registos são mantidos durante 90 dias, mas os administradores podem especificar uma duração de tempo diferente.

O número máximo de campos que pode auditar para um tipo de registo é especificado no campo Campos Auditáveis do Tipo de Registo no perfil da empresa. Na aplicação padrão, o máximo são 35 campos, mas os administradores podem alterar este limite.

NOTA: O número máximo de campos que podem ser auditados para um tipo de registo é mostrado na página Configuração do Campo de Auditoria para cada tipo de registo, mas não é possível alterar o valor nessa página.

Para obter informações sobre a alteração das definições da empresa para a pista de auditoria, consulte [Configurar Definições da Empresa \(na página 1195\)](#).

A auditoria leva mais tempo e recursos

A auditoria acrescenta tempo de processamento a uma operação porque as regras de auditoria devem ser avaliadas quando a operação é executada. Para operações de atualização, um registo da pista de auditoria deve

ser gerado e armazenado para cada campo auditado que é atualizado, por isso quantos mais campos auditar num registo, mais tempo demora a gravar um registo desse tipo.

Configuração da Pista de Auditoria

Para cada um dos tipos de registo que suportam a pista de auditoria, pode especificar o seguinte:

- Que campos pretende auditar.
- Se pretende controlar a criação de registos.

NOTA: Não é possível anular a seleção da opção para controlar a criação de registos na pista de auditoria do Utilizador.

- Para registos que podem ser apagados, quer pretenda controlar o apagamento e restauro desses registos.

NOTA: A opção de controlar o apagamento e restauro de registos não está disponível para as pistas de auditoria do Utilizador e da Administração do Parceiro Utilizador porque não é possível apagar esses registos.

A pista de auditoria para um tipo de registo está ativada assim que especificar que pelo menos um campo deve ser auditado para o tipo de registo ou se selecionar uma das opções para controlar a criação, apagamento e restauro dos registos.

Acerca de Tornar Registos da Pista de Auditoria Visíveis para os Utilizadores

Os registos da pista de auditoria aparecem na secção de informações relacionadas com a Pista de Auditoria nas páginas de Detalhe do registo, conforme descrito em Visualizar Pistas de Auditoria para Registos (consultar [Ver pistas de auditoria para registos](#) na página 183). Para tornar os registos da pista de auditoria visíveis aos utilizadores, deve efetuar o seguinte:

- Acrescente a secção de informações relacionadas com a Pista de Auditoria às disposições relevantes para a página de Detalhe do registo para um tipo de registo.

NOTA: A secção das informações relacionadas com a Pista de Auditoria não está disponível para acrescentar a disposições de página para os tipos de registo de Ativos e Receitas. As informações de pista de auditoria para estes tipos de registo só podem ser visualizadas na Pista de Auditoria Principal.

- Atualize os perfis de acesso do utilizador relevantes para permitir aceder aos registos da pista de auditoria. Por exemplo, para permitir que um utilizador visualize os registos da pista de auditoria nas contas, atribua ao utilizador acesso só de leitura ao tipo de informações relacionadas com a Pista de Auditoria para o tipo de registo da Conta. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 1511).

Os administradores também podem visualizar o conjunto completo de registos da pista de auditoria para todos os tipos de registo de auditoria na Pista de Auditoria Principal, conforme descrito em Rever Alterações da Pista de Auditoria com a Pista de Auditoria Principal (consultar [Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal](#) na página 1255).

Tipos de Registo Auditados por Predefinição

A pista de auditoria é ativada por predefinição para tipos de registo Oportunidade e Pedido de Serviço quando uma empresa é configurada pela primeira vez. Além disso, para determinados tipos de registo que são específicos do sector ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, a pista de auditoria é ativada quando o tipo de registo é ativado para a empresa. Para todos esses tipos de registo, a pista de auditoria é configurada da seguinte forma:

- Determinados campos estão auditados. Pode acrescentar campos à lista de campos auditados e retirar campos da lista.
- A opção de controlar a criação de registos e a opção de controlar o apagamento e o restauro de registos estão selecionadas. Pode alterar estas definições.

Apenas para os tipos de registo Oportunidade e Pedido de Serviço, os itens seguintes são configurados por predefinição:

- A secção de informações relacionadas com a Pista de Auditoria está disponível na disposição da página de Detalhe padrão.
- Todos os perfis de acesso padrão permitem acesso só de leitura aos registos da pista de auditoria.

A pista de auditoria é também ativada por predefinição para o tipo de registo do Utilizador quando uma empresa é configurada pela primeira vez. Determinados campos obrigatórios são auditados por predefinição. A opção de controlar a criação dos registos é também selecionada e não é possível alterar esta definição.

A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam a pista de auditoria e mostra se a pista de auditoria está ativada para o tipo de registo por predefinição. Também lista os campos que são auditados por predefinição.

NOTA: Se retirar todos os campos da lista de campos auditados para um tipo de registo, e se também anular a seleção das opções para controlar a criação, apagamento e restauro de registos, a pista de auditoria é desativada para o tipo de registo.

Tipo de registo	Pista de Auditoria Ativada por Predefinição?	Campos auditados predefinidos
Conta	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Acreditação	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Atividade	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Morada	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Atribuição	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Aplicação	Sim	Receita Anual, ID da Aplicação, Estado da Aprovação, Data de Aprovação, Campanha, Aprovador atual, Endereço de Correio Eletrónico, Parcerias Existentes, Vantagens da Parceria Esperada, Nome Próprio, Apelido, Localização, N.º de Fax Principal, N.º de Telefone Principal, Número de Funcionários, Parceiro, Programa de Parceiros, Tipo de Parceiro, Nível de Programa, Motivo da Rejeição, Origem, Estado de Submissão, N.º de Fax do Emprego, N.º de Telefone do Emprego.
Ativo	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Produto bloqueado	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Perfil do corretor	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Plano de negócio	Não	Não são auditados campos por predefinição.

Tipo de registo	Pista de Auditoria Ativada por Predefinição?	Campos auditados predefinidos
Campanha	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Certificação	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Participação	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Contacto	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Licença do estado do contacto	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Curso	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Cobertura	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Objetos personalizados 01 ou superiores	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Danos	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Registo do negócio	Sim	Estado da aprovação, Contacto associado, Cliente associado, Pista associada, Oportunidade associada, Telemóvel, Localidade, Data de fecho, Nome da empresa, País, Moeda, Aprovador atual, Volume do negócio, Correio eletrónico, Data de validade, Fax, Nome próprio, Apelido, Nome, Conta de parceiro de origem, Programa de parceiros, Código postal, Parceiro principal, Interesse do produto, Motivo da rejeição, Distrito, Rua, Estado de submissão, N.º de telefone, Tipo.
Concessionário	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Evento	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Exame	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Conta financeira	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Detentor da conta financeira	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Investimento de contas financeiras	Não	Não são auditados campos por predefinição.

Tipo de registo	Pista de Auditoria Ativada por Predefinição?	Campos auditados predefinidos
Plano financeiro	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Produto financeiro	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Transação financeira	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Fundo	Sim	Proprietário, Parceiro, Estado, Montante alvo.
Pedido de fundos	Sim	Aprovado, Data de decisão da participação, Montante pedido na participação, Data limite, Fundo, Concedido, Proprietário, Data de pré-aprovação, Requisito de pré-aprovação, Estado.
Atribuição de contacto de HCP	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Agregado familiar	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Propriedade do seguro	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Relatório de auditoria do inventário	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Período de inventário	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Convidado	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Parte envolvida	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Pista	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Evento de Pista	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Pedido de FDM	Sim	Montante pré-aprovado, Montante pedido, Estado da aprovação, Data de decisão da participação, Estado da participação, Fundo, Data de pré-aprovação, Estado de submissão, Data de submissão, Total de participações aprovadas, Total de participações pedidas.

Tipo de registo	Pista de Auditoria Ativada por Predefinição?	Campos auditados predefinidos
Plano de mensagens	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Item do plano de mensagens	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Relações do item do plano de mensagens	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Objetivo	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Oportunidade	Sim	Data de fecho, Previsão, Proprietário, Probabilidade (%), Receitas, Fase de vendas.
Ordem	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Parceiro	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Programa de parceiros	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Conta do plano	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Contacto do plano	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Oportunidade do plano	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Apólice	Sim	Montante Nominal Para obter mais informações, consulte Campos de apólices (na página 759) .
Segurado	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Carteira	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Indicação do produto	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Cotação	Não	Não são auditados campos por predefinição.

Tipo de registo	Pista de Auditoria Ativada por Predefinição?	Campos auditados predefinidos
Receitas	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Sample Disclaimer	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Lote de amostras	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Pedido de amostras	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Item do pedido de amostras	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Transação de amostra	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Pedido de assistência	Sim	Área, Causa, Descrição, Proprietário, Prioridade, Origem, Estado, Assunto, Tipo.
Assinatura	Sim	Contacto
Redes sociais	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Perfil social	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Solução	Não	Não são auditados campos por predefinição.
Pedido de cálculo de preços especial	Sim	Estado da aprovação, Data de autorização, Data de decisão da participação, Estado da participação, Estado de submissão, Data de submissão, Montante total autorizado, Montante total pedido, Total de participações aprovadas, Total de participações pedidas.
User	Sim	Enviar Sempre Alertas Críticos, Tipo de Autenticação, Correio Eletrónico, Identificador Externo para Entrada em Sessão Única, Reporta A, Função, Estado, ID de Início de Sessão de Utilizador. NOTA: Quando o campo Reporta A num registo do utilizador é atualizado, o valor no campo Reporta A (Pseudónimo) no registo também é

Tipo de registo	Pista de Auditoria Ativada por Predefinição?	Campos auditados predefinidos
		atualizado automaticamente. Do mesmo modo, quando o campo Reporta A (Pseudónimo) é atualizado, o valor no campo Reporta A é atualizado automaticamente. Portanto, uma atualização a qualquer destes campos desencadeia a criação de um registo de pista de auditoria.
Administrador de Parceiro do Utilizador	Não	Não são auditados campos por predefinição. Como procedimento recomendado, audite os seguintes campos: Enviar sempre alertas críticos, Tipo de autenticação, Correio eletrónico, Identificador externo para acesso único, Função, Estado, ID de início de sessão de utilizador. NOTA: Na Auditoria Principal, as alterações efetuadas a registos de utilizadores através das páginas de administração automática de parceiro são apresentadas com o tipo de registo Administração do Parceiro Utilizador.
Veículo	Não	Não são auditados campos por predefinição.

As considerações seguintes aplicam-se aos campos no que respeita à auditoria:

- Para a pista de auditoria do Utilizador, os campos obrigatórios são apresentados em texto a vermelho na lista de campos auditados. Não é possível gravar a Pista de Auditoria do Utilizador se retirar qualquer um dos campos obrigatórios da lista de campos auditados.
- Em campos de chave externa, o nome (não o ID) é armazenado e apresentado na pista de auditoria. Por exemplo, se o campo da Conta for auditado no tipo de registo da Oportunidade, a pista da auditoria apresenta o nome da conta, em vez do ID de linha.
- Não existem campos de morada disponíveis para qualquer um dos tipos de registo auditáveis.
- Os campos de lista de escolha mostram os valores dependentes da língua do utilizador (LDVs).
- As colunas ID não apresentadas nas disposições não se encontram disponíveis para auditoria.

O procedimento seguinte descreve como customizar a pista de auditoria para um tipo de registo.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir os seguintes privilégios:

- Customizar Aplicação
- Administrar auditoria de campo
- Gerir Funções e Acesso

Para personalizar a pista de auditoria para um tipo de registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.

- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Configuração da Auditoria do Campo, clique na ligação *tipo de registo* da Configuração da Auditoria do Campo.
- 5 (Opcional) Selecione Criação de registos *tipo de registo* de auditoria se pretender controlar a criação de registos na pista de auditoria.
- 6 (Opcional) Selecione Eliminação/Restauro de registos *tipo de registo* de auditoria se pretender controlar a eliminação ou restauro de registos na pista de auditoria.
- 7 Na página Auditar configuração de campo, mova campos da lista de Campos disponíveis para a lista de Campos auditados, conforme necessário.
É apresentada uma mensagem de erro caso exceda o limite da empresa.
A lista de Campos disponíveis contém todos os campos padrão e personalizados do tipo de registo que não tenham sido auditados.
- 8 Clique em Gravar.
A auditoria de um campo fica efetiva logo após a sua ativação.

NOTA: O tipo de registo Convidado é um tipo de registo secundário do tipo de registo Evento. Pode customizar os campos da pista de auditoria para o tipo de registo Convidado e configurar a secção de informações relacionadas Auditoria para o tipo de registo Convidado através das páginas Customização da Aplicação para o tipo de registo Evento. Pode acrescentar a secção de informações relacionadas Auditoria para o tipo de registo Convidado apenas às disposições da página Detalhe do Convidado. Não pode acrescentar a secção de informações relacionadas Auditoria para o tipo de registo Convidado às disposições da página Detalhes do Evento. Além disso, para permitir que os utilizadores visualizem a pista de auditoria para os registos do convidado, deve atualizar os perfis de acesso relevantes para fornecer aos utilizadores acesso só de leitura ao item relacionado Auditoria do Convidado para o tipo de registo principal Evento.

Acerca das informações nos campos modificados nos registos

O Oracle CRM On Demand utiliza os campos de sistema seguintes para armazenar informações acerca da alteração mais recente a um registo:

- Externo modificado
- Modificado: Data
- Modificado Por
- Modificado: Data externa

Em determinados casos, o Oracle CRM On Demand escreve informações em um ou mais destes campos para refletir uma alteração ao registo que não é causada por uma ação de utilizador explícita. Por este motivo, recomenda-se que não conte com as informações nestes campos para controlar as alterações que os utilizadores efetuarem nos registos. Em vez disso, utilize a funcionalidade da auditoria para controlar as alterações que os utilizadores efetuam em campos específicos nos registos. Para obter mais informações sobre a personalização da auditoria para tipos de registo, consulte Personalizar a auditoria (consultar [Personalizar a pista de auditoria](#) na página 1389). Para obter informações sobre como visualizar as alterações na configuração do campo, nas funções e nos perfis de acesso, consulte [Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração](#) (na página 1256).

O seguinte é um exemplo de uma alteração ao sistema para o campo Modificado por num registo. Um utilizador elimina uma conta que está associada a um registo do contacto como a conta principal para o contacto. Quando o registo da conta eliminado é eliminado da base de dados, a ligação entre a conta eliminada e o contacto é removida da base de dados. Depois da ligação ser removida da base de dados, a próxima vez que o registo do contacto for aberto por qualquer utilizador, o seleciona outra conta associada como a conta principal no contacto e escreve o ID da conta no campo da conta principal. Ou, se não existirem contas associadas ao contacto, o Oracle CRM On Demand atualiza o registo para refletir isso. Ou, se não existirem contas ligadas ao contacto, o

Oracle CRM On Demand atualiza o registo para refletir isso. O Oracle CRM On Demand atualiza o campo Modificado por com o nome do utilizador que abriu o registo do contacto.

Além disso, no caso dos registos propriedade de um grupo, as informações nos campos de sistema no registo podem ser atualizadas automaticamente depois de apagar um utilizador do grupo. Se o nome do utilizador apagado do grupo for apresentado no campo Proprietário de um registo partilhado que o grupo detém, o nome no campo Proprietário desse registo é alterado para o nome de outro membro do grupo após o proprietário anterior ser apagado do grupo. Quando uma alteração desta natureza é efetuada à propriedade de um registo de oportunidade ou de um registo de carteira, os campos do sistema que armazenam informações acerca da alteração mais recente do registo são atualizados e as informações mostram que o registo foi atualizado pelo utilizador Administrador Oracle. No entanto, no caso dos outros tipos de registo que suportam grupos, os campos do sistema não são atualizados. Para todos os tipos de registo que suportam grupos, a mudança para o campo Proprietário no registo partilhado não é monitorizada na auditoria quando o campo é alterado em resultado do apagamento do utilizador do grupo, mesmo que o campo Proprietário seja configurado para ser auditado para o tipo de registo.

O campo Modificado por de um registo também pode mostrar o nome de um utilizador que não tem os privilégios e os direitos de acesso necessários para atualizar diretamente o registo. Por exemplo, quando o estado de um utilizador é alterado de Ativo para Inativo ou de Inativo para Ativo, os valores dos campos Utilizadores ativos e Utilizadores inativos na página Perfil da empresa são atualizados. Como resultado das alterações nestes campos, o campo Modificado por na página Perfil da empresa é atualizado para mostrar o nome do utilizador que atualizou o registo de utilizador, mesmo se o utilizador que efetuou essa alteração não tenha o privilégio necessário para atualizar o perfil da empresa.

Especificar disposições da página dinâmica

As disposições dinâmicas otimizam a aplicação para os utilizadores finais, permitindo-lhes gerir apenas o subconjunto de informações relevante numa determinada situação. Por exemplo, a empresa pode controlar diferentes tipos de conta, como contas de tipo cliente, cliente potencial ou parceiro. Com a funcionalidade de disposição da página dinâmica, pode configurar diferentes disposições que mostram um conjunto diferente de campos da conta e itens relacionados, com base no tipo de conta. Em seguida, pode associar as diferentes disposições a uma ou mais funções de utilizador. Quando o utilizador define o nível de detalhe num registo de conta específico, é apresentada ao utilizador a disposição da página adequada, com base na função de utilizador e no tipo de conta.

Quando define disposições da página dinâmica num tipo de registo específico, é utilizado um valor de lista de escolha predefinido para realizar a apresentação dinâmica das disposições da página. Especifique uma disposição da página para apresentação em cada valor da lista de escolha. Os utilizadores poderão ver disposições da página diferentes em registos diferentes do mesmo tipo de registo, com base no valor da lista de escolha que selecionam no registo.

NOTA: Quando utilizar disposições dinâmicas, não pode utilizar valores da lista de escolha idênticos às IDs da lista de escolha internas, uma vez que pode gerar um comportamento imprevisível.

É necessário associar as disposições da página dinâmica a funções de utilizador, conforme necessário. Existe uma relação de muitos para muitos entre as disposições da página dinâmica e as funções de utilizador.

Cada valor da lista de escolha tem apenas uma disposição associada, mas uma disposição da página pode ser associada a vários valores da lista de escolha. Existe um limite de 200 associações entre valores da lista de escolha e disposições da página. Não é possível eliminar uma disposição que já tenha sido associada a uma função de utilizador.

Atenção: Recomenda-se que todas as disposições dinâmicas associadas a uma lista de escolha orientadora incluam a lista de escolha orientadora. Se uma das disposições atribuídas não possuir a lista de escolha orientadora e o valor da lista de escolha associado a essa disposição for selecionado e gravado para um registo, não conseguirá ver a lista de escolha orientadora na disposição nem editar o campo.

A seguinte tabela apresenta os valores da lista de escolha orientadora predefinida para cada tipo de registo.

Tipo de registo	Lista de escolha controladora
Conta	Tipo de conta
Atividade: Compromisso	Tipo
Atividade: Tarefa	Tipo
Compromisso	Tipo
Ativo	Tipo de ativo
Plano de negócio	Tipo
Atividade de chamadas	Tipo
Campanha	Tipo de campanha
Contacto	Tipo de contacto
Objetos personalizados 01-03	Tipo
Objetos personalizados 04 ou superiores	Tipo
Registo do negócio	Tipo
Concessionário	Estado
Evento	Tipo
Fundo	Estado
Pedido de fundos	Status
Agregado familiar	Segmento
Relatório de auditoria do inventário	Tipo
Pista	Origem da pista
MedEd	Tipo
Resposta do plano de mensagens	Tipo
Plano de mensagens	Tipo

Tipo de registo	Lista de escolha controladora
Item do plano de mensagens	Tipo
Relação do item do plano de mensagens	Tipo
Objetivos	Tipo
Oportunidade	Tipo de oportunidade
Receitas de produtos da oportunidade	Tipo
Parceiro	Estado da organização do parceiro
Programa de parceiros	Tipo de parceiro
Apólice	Ramo de negócio
Carteira	Tipo de conta
Receitas	Tipo
Receitas: Receitas da conta	Tipo
Receitas: Receitas do contacto	Tipo
Transação de amostra	Tipo
Pedido de assistência	Tipo
Solução	Estado
Tarefa	Tipo
Veículo	Tipo de produto
Informações financeiras do veículo	Tipo de financiamento

O número de caracteres que é possível utilizar em nomes da disposição da página é limitado. Para obter mais informações, consulte [Acerca de limites de disposição customizada](#) (consultar [Acerca de limites de disposição personalizada](#) na página 1347).

Disposições e listas de páginas

Pode utilizar as disposições da página e os privilégios da função para limitar os campos que os utilizadores podem pesquisar, ver nas listas e exportar. Quando um utilizador cria ou refina uma lista de registos ou utiliza a pesquisa avançada para pesquisar registos, os privilégios e as disposições da página atribuídas à função de utilizador determinam os campos que o utilizador pode pesquisar e ver.

Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas estiver ativado na função de utilizador, o utilizador pode pesquisar todos os campos de pesquisa disponibilizados na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode seleccionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa.

NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está ativo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de pesquisa e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo na função de utilizador, o utilizador pode pesquisar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:

- O campo é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
- O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode seleccionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa apenas se o campo for apresentado em pelo menos uma das disposições da página Detalhes, incluindo as disposições da página dinâmica, que são atribuídas à função de utilizador para o tipo de registo. Esta restrição também afeta o que o utilizador pode exportar numa lista. Se o privilégio Lista - Exportar Campos Apresentados estiver ativado na função de utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos não estiver ativado, o utilizador só pode exportar os campos que são apresentados na lista. O utilizador não pode exportar todos os campos nos registos na lista.

NOTA: No caso das pesquisas avançadas que os utilizadores iniciam a partir da ligação Avançada numa lista de registos relacionados num registo pai, as considerações adicionais aplicam-se à disponibilidade dos campos de pesquisa e os campos podem ser apresentados nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados \(na página 97\)](#).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Personalizar aplicação - Gerir disposições dinâmicas.

Para criar ou modificar uma disposição da página dinâmica

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de disposições dinâmicas, clique na ligação Disposição dinâmica do *tipo de registo*.
- 5 Na lista Disposição da página dinâmica, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.

O Assistente de disposições dinâmicas ajuda-o no processo.
- 6 No Passo 1 Nome da disposição:
 - a Introduza um nome para a Disposição dinâmica.
 - b Selecione uma Disposição predefinida. Essa disposição é apresentada como a disposição predefinida no passo seguinte.

O campo da Lista de escolha controladora mostra a lista de escolha cujos valores determinam a disposição visualizada pelos utilizadores.
- 7 No Passo 2 Atribuir disposições, associe cada valor da lista de escolha a um nome de disposição.

NOTA: Por cada disposição da página dinâmica, existe um limite de 200 associações entre os valores da lista de escolha orientadora e disposições da página.

A disposição selecionada é apresentada quando um registo tem o valor de lista de escolha correspondente.

8 Clique em Concluir.

Tópicos Relacionados

Para obter informações sobre como as disposições da página personalizada interagem com disposições da página dinâmica:

- [Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1402\)](#)
- [Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1406\)](#)

Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções

Cada função de utilizador tem uma disposição da página atribuída para cada tipo de registo. As disposições da página determinam os campos, as secções da página e as secções de informações relacionadas que os utilizadores podem ver nas páginas em que criam, visualizam e editam registos de vários tipos de registo. Os utilizadores podem personalizar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes de um tipo de registo se o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas estiver ativado para as respetivas funções de utilizador. Os utilizadores podem mostrar ou ocultar as secções de informações relacionadas e também podem alterar a ordem em que as secções de informações relacionadas aparecem na página Detalhes.

NOTA: Dependendo da configuração da respetiva função de utilizador, os utilizadores poderão personalizar a disposição de campo nas páginas de registo. Para obter mais informações, consulte [Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1406\)](#).

Se necessário, pode redefinir todas as versões personalizadas das disposições de página para as predefinições de uma função. Para mais informações, consulte [Redefinir disposições de páginas personalizadas \(na página 1515\)](#)

Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições de Página Estáticas

Quando é utilizada uma disposição da página estática, um utilizador vê a mesma disposição para todos os registos de um determinado tipo de registo. Quando um utilizador cria uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para uma disposição de página Detalhes estática, o comportamento é o seguinte:

- Depois de o utilizador alterar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes para um tipo de registo, a disposição personalizada do utilizador é utilizada sempre que o utilizador abrir a página Detalhes para um registo desse tipo.
- A disposição personalizada do utilizador das secções de informações relacionadas continua a ser utilizada para todos os registos desse tipo de registo até que ocorra uma das seguintes ações:
 - O utilizador edita a disposição personalizada de secções de informações relacionadas novamente.
 - O utilizador redefine a disposição para a disposição da página predefinida na função do utilizador.

NOTA: Restaurar uma disposição de campo para a disposição predefinida não afeta as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas. Da mesma forma, restaurar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para a disposição predefinida não afeta as disposições de campo personalizadas para o tipo de registo.

- O administrador da empresa redefine a disposição da página na função do utilizador para a disposição da página predefinida.

NOTA: Se um administrador redefinir a disposição da página para o tipo de registo na disposição predefinida para uma função, todas as disposições de campo personalizadas e todas as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para esse tipo de registo são restauradas para a predefinição para utilizadores com essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova disposição de página a uma função, todos os utilizadores com essa função visualizam a nova disposição de campo para o tipo de registo, mas os utilizadores continuam a visualizar as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para o tipo de registo até restaurarem as disposições de informações relacionadas para a disposição predefinida.

- Se o administrador da empresa efetuar alterações às listas de secções de informações relacionadas disponíveis e apresentadas numa disposição da página predefinida para uma função de utilizador, o comportamento é o seguinte:
 - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas que estava anteriormente indisponível para a lista de secções apresentadas ou para a lista de secções disponíveis na disposição da página predefinida, a secção não é automaticamente apresentada na disposição personalizada correspondente do utilizador. Se o utilizador pretender que a secção disponível recentemente seja apresentada, o utilizador tem de editar a disposição personalizada para adicionar a secção à lista de secções apresentadas.
 - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas da lista de secções apresentadas para a lista de secções disponíveis na disposição da página predefinida e se essa secção já for apresentada na disposição personalizada de um utilizador, a secção continua a ser apresentada ao utilizador até que este remova a secção da lista de secções apresentadas na disposição personalizada ou reponha a disposição para a disposição predefinida.
 - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas para a lista de secções indisponíveis na disposição da página predefinida e se essa secção já for apresentada na disposição personalizada de um utilizador, a secção continua a ser apresentada na página Detalhes do registo para esse utilizador. No entanto, a próxima vez que o utilizador editar a disposição personalizada para a página Detalhes, a secção já não aparece na lista de secções apresentadas para a disposição e depois de o utilizador clicar em Gravar na página Disposição pessoal, a secção indisponível é removida da disposição e já não é mais apresentada na página Detalhes do registo.

Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições de Página Dinâmicas

Para alguns tipos de registo, os administradores da empresa podem criar disposições da página dinâmica. Nas disposições da página dinâmica, é utilizado um valor da lista de escolha num campo num registo para determinar a apresentação dinâmica da disposição da página para o registo. Por exemplo, a empresa pode pretender que os utilizadores vejam uma determinada disposição das páginas Detalhes para as contas, em que o tipo de conta é Cliente e pode pretender que os utilizadores vejam uma disposição da página diferente para as contas, em que o tipo de conta é Concorrente. Nesse caso, o administrador da empresa pode configurar uma disposição da página dinâmica para a página Detalhes da conta e atribuí-la às funções de utilizador, conforme necessário.

Quando as disposições dinâmicas são utilizadas, a caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais no perfil da empresa determina se um utilizador pode criar apenas uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para um tipo de registo, ou se pode criar várias disposições personalizadas para um tipo de registo. O comportamento da caixa de verificação Ativar personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais é o seguinte:

- Se a caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais estiver desmarcada no perfil da empresa, um utilizador pode criar apenas uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para um tipo de registo. A disposição personalizada do utilizador das secções de informações relacionadas é utilizada para a página Detalhes para todos os registos desse tipo de

registo, independentemente do valor no campo da lista de escolha, que determina a apresentação dinâmica da disposição da página.

Por exemplo, assuma que é utilizada uma disposição dinâmica para o tipo de registo Conta conforme foi descrito anteriormente. Se um utilizador alterar a disposição das secções de informações relacionadas enquanto trabalha na página Detalhes de uma conta que tenha o tipo de conta Concorrente, a disposição personalizada das secções de informações relacionadas será utilizada na página Detalhes para todos os registos de contas, independentemente do tipo de conta.

Após a disposição ser personalizada, quaisquer alterações posteriores que o utilizador efetue à disposição personalizada refletir-se-ão na página Detalhes para todos os registos desse tipo. Se o utilizador repuser a disposição das secções de informações relacionadas para o tipo de registo na disposição da página predefinida para a função de utilizador, as disposições de página dinâmicas para o tipo de registo serão utilizadas para as páginas de registos Detalhes.

Por exemplo, assuma que é utilizada uma disposição dinâmica para o tipo de registo Conta conforme foi descrito anteriormente. Depois de um utilizador redefinir a disposição das secções de informações relacionadas para o tipo de registo Conta na disposição da página predefinida para a função de utilizador, é utilizada a disposição da página dinâmica apropriada para o tipo de conta, Concorrente ou Cliente.

- Se a caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Página Dinâmicas Individuais estiver selecionada no perfil da empresa, um utilizador pode escolher criar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para cada um dos valores no campo da lista de escolha, que determina a composição dinâmica da disposição da página. A disposição personalizada do utilizador para um valor da lista de escolha é utilizada cada vez que o utilizador abre um registo desse tipo, em que esse valor da lista de escolha é selecionado.

Depois do utilizador criar uma disposição pessoal das secções de informações relacionadas para um valor da lista de escolha, o utilizador pode voltar a alterar a disposição personalizada ou pode criar disposições personalizadas para outros valores na lista de escolha. O utilizador também pode escolher redefinir as disposições das secções de informações relacionadas de todos os valores da lista de escolha para as disposições de página predefinidas.

Independentemente da definição na caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Página Dinâmicas Individuais no perfil da empresa, a interação entre as disposições personalizadas de um utilizador das secções de informações relacionadas e as disposições de páginas para a função do utilizador é a seguinte:

- Se o administrador da empresa efetuar alterações às listas de secções de informações relacionadas disponíveis e apresentadas numa disposição da página predefinida para uma função de utilizador, o comportamento é o seguinte:
 - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas que estava anteriormente indisponível para a lista de secções apresentadas ou para a lista de secções disponíveis na disposição da página predefinida, a secção não é automaticamente apresentada na disposição personalizada correspondente do utilizador. Se o utilizador pretender que a secção disponível recentemente seja apresentada, o utilizador tem de editar a disposição personalizada para adicionar a secção à lista de secções apresentadas.
 - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas da lista de secções apresentadas para a lista de secções disponíveis na disposição da página predefinida e se essa secção já for apresentada na disposição personalizada de um utilizador, a secção continua a ser apresentada ao utilizador até que este remova a secção da lista de secções apresentadas na disposição personalizada ou reponha a disposição para a disposição predefinida.
 - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas para a lista de secções indisponíveis na disposição da página predefinida e se essa secção já for apresentada na disposição personalizada de um utilizador, a secção continua a ser apresentada na página Detalhes do registo para esse utilizador. No entanto, a próxima vez que o utilizador editar a disposição personalizada para a página Detalhes, a secção já não aparece na lista de secções apresentadas para a disposição e depois de o utilizador clicar em Gravar na página Disposição pessoal, a secção indisponível é removida da disposição e já não é mais apresentada na página Detalhes do registo.

Acerca da alteração da opção Ativar personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais

Os administradores da empresa podem alterar a definição da caixa de verificação Ativar personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais no perfil da empresa. Se alterar a definição da caixa de verificação, as disposições das secções de informações relacionadas que os utilizadores visualizam podem ser afetadas. O comportamento que um utilizador vê quando a definição é alterada depende do seguinte:

- Se a caixa de verificação tiver sido anteriormente selecionada, permitindo ao utilizador criar disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para valores da lista de escolha individuais para um tipo de registo.
- Se o utilizador tiver criado anteriormente uma disposição personalizada única ou várias disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para as páginas em que as disposições dinâmicas são utilizadas.

A tabela seguinte mostra o comportamento que um utilizador vê quando a caixa de verificação Ativar personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais está atualmente desmarcada e a seleciona.

O utilizador criou anteriormente uma disposição personalizada única para um tipo de registo?	O utilizador criou anteriormente disposições personalizadas para valores da lista de escolha individuais para um tipo de registo?	Comportamento após seleção da caixa de verificação
Sim	Não	O utilizador vê o conjunto de disposições de páginas dinâmicas predefinidas atribuídas à função para o tipo de registo.
Sim	Sim	O utilizador vê as disposições personalizadas que criou anteriormente para os valores da lista de escolha individuais.
Não	Não	O utilizador vê o conjunto de disposições de páginas dinâmicas predefinidas atribuídas à função para o tipo de registo.
Não	Sim	O utilizador vê as disposições personalizadas que criou anteriormente para os valores da lista de escolha individuais.

A tabela seguinte mostra o comportamento que um utilizador vê quando a caixa de verificação Ativar personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais está atualmente selecionada e a desmarca.

O utilizador criou anteriormente uma disposição personalizada única para um tipo de registo?	O utilizador criou anteriormente disposições personalizadas para valores da lista de escolha individuais para um tipo de registo?	Comportamento após desmarcação da caixa de verificação
Sim	Não	O utilizador vê a disposição personalizada única que criou anteriormente.
Sim	Sim	O utilizador vê a disposição personalizada única que criou anteriormente.
Não	Não	O utilizador vê o conjunto de disposições de páginas dinâmicas predefinidas atribuídas à função para o tipo de registo.
Não	Sim	O utilizador vê o conjunto de disposições de páginas dinâmicas predefinidas atribuídas à função para o tipo de registo.

NOTA: Se as disposições personalizadas que os utilizadores criaram no passado tiverem probabilidade de serem diferentes das disposições predefinidas atuais, poderá pretender redefinir as disposições de páginas para uma função para as disposições predefinidas, após alterar a definição da caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Página Dinâmicas Individuais. No entanto, repor as disposições da página para uma função redefine todas as disposições de campo personalizadas para a disposição predefinida, bem como as disposições das secções de informação relacionadas. Em alternativa, poderá recomendar aos utilizadores que redefinam as respetivas disposições das secções de informações relacionadas.

Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre disposições da página, consulte os seguintes tópicos:

- Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348)
- Especificar disposições da página dinâmica (na página 1398)
- Redefinir disposições de páginas personalizadas (na página 1515)
- Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções (na página 1406)

Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções

Os utilizadores podem personalizar a disposição de campo na página Detalhes de um tipo de registo quando a respetiva função de utilizador é configurada da forma que se segue:

- O privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos está ativado para a função.
- Uma disposição de página customizada foi atribuída à função para o tipo de registo.

NOTA: Se a disposição standard for atribuída a uma função de um tipo de registo, os utilizadores não podem personalizar a disposição de campo desse tipo de registo. Além disso, não pode configurar uma função de utilizador de forma a que os utilizadores possam personalizar algumas, mas não todas, as disposições de página customizadas atribuídas à respetiva função. Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos, os utilizadores que tiverem essa função podem personalizar todas as disposições de páginas customizadas atribuídas à função.

Quando configura disposições de páginas customizadas, pode especificar que determinados campos devem ser sempre apresentados na disposição. Os utilizadores podem mostrar ou ocultar os campos na disposição personalizada, exceto os campos obrigatórios e os campos que especifica que devem ser sempre apresentados na disposição. Os utilizadores também podem alterar a ordem em que os campos são apresentados na página Detalhes. Os utilizadores não podem adicionar campos que não sejam apresentados na disposição predefinida à disposição personalizada. Os utilizadores podem personalizar as disposições de campo para as disposições estáticas e dinâmicas.

NOTA: Dependendo da configuração da respetiva função de utilizador, os utilizadores poderão personalizar a disposição das secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes de registo. Para obter mais informações, consulte [Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1402\)](#).

Após um utilizador criar uma disposição de campo personalizada, essa disposição é utilizada sempre que o utilizador abre ou edita um registo desse tipo de registo até uma das seguintes situações ocorrer:

- O utilizador alterar novamente a disposição de campo.
- O utilizador restaurar a disposição de campo predefinida da página.

NOTA: Restaurar uma disposição de campo para a disposição predefinida não afeta as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas. Da mesma forma, restaurar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para a disposição predefinida não afeta as disposições de campo personalizadas para o tipo de registo.

- O administrador repor a disposição da página na função do utilizador para a disposição predefinida, ou atribuir uma disposição diferente à função desse tipo de registo.

NOTA: Se um administrador redefinir a disposição da página para o tipo de registo na disposição predefinida para uma função, todas as disposições de campo personalizadas e todas as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para esse tipo de registo são restauradas para a predefinição para utilizadores com essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova disposição de página a uma função, todos os utilizadores com essa função visualizam a nova disposição de campo para o tipo de registo, mas os utilizadores continuam a visualizar as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para o tipo de registo até restaurarem as disposições de informações relacionadas para a disposição predefinida.

Acerca das Disposições de Campo em Páginas de Novo Registo

A disposição personalizada de um utilizador é também utilizada em páginas em que o utilizador introduz informações para um novo registo desse tipo de registo, exceto se uma disposição customizada para a página de novo registo for atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Se uma disposição customizada da página de novo registo for atribuída à função de utilizador para utilizar em todos os casos, a disposição personalizada do utilizador nunca será utilizada para as páginas de novo registo. No entanto, se a função do utilizador especificar que a disposição customizada da página de novo registo é utilizada apenas quando o utilizador cria um registo a partir da barra de Ação ou do cabeçalho global, a disposição de campo personalizada do utilizador é utilizada quando o utilizador cria um registo a partir de qualquer outra área do Oracle CRM On Demand.

O Que Acontece Se uma Disposição de Página Altera Após os Utilizadores Personalizarem a Disposição de Campo?

Após os utilizadores com uma determinada função personalizarem a disposição de campo para um tipo de registo, um administrador pode efetuar uma alteração na disposição predefinida para a função. Dependendo da alteração efetuada pelo administrador, as alterações na disposição interagem com as disposições personalizadas da seguinte forma:

- Se o administrador atribuir uma disposição da página Detalhes diferente à função para o tipo de registo, todos os utilizadores com a função visualizam a nova disposição de campo para o tipo de registo da próxima vez que iniciarem sessão no Oracle CRM On Demand. No entanto, se o administrador reatribuir posteriormente a disposição de página original à função de novo, os utilizadores visualizam novamente as versões personalizadas dessa disposição.
- Se um administrador efetuar uma alteração à presença, disposição ou às características dos campos na disposição de campo da página Detalhes atribuída à função, a alteração não é automaticamente aplicada às disposições personalizadas. Por exemplo:
 - Se um administrador remove um campo de uma disposição da página Detalhes, o campo não é removido das disposições personalizadas. Além disso, se um utilizador abrir a página Disposição Pessoal - Campos dessa disposição da página, o campo removido pelo administrador continua disponível, numa das secções da disposição ou na lista Campos Disponíveis, conforme especificado pelo utilizador.
 - Se um administrador adiciona um campo à disposição da página Detalhes, o novo campo não é apresentado nas disposições personalizadas. Além disso, se um utilizador abrir a página Disposição Pessoal - Campos dessa disposição da página, o campo adicionado pelo administrador não é apresentado numa das secções da disposição ou na lista Campos Disponíveis.
 - Se um administrador altera as características de um campo, a alteração não é automaticamente refletida nas disposições personalizadas. Por exemplo, se um administrador torna um campo obrigatório que não era anteriormente na disposição da página, o campo não se torna um campo obrigatório para utilizadores que personalizaram a respetiva disposição. Da mesma forma, se um administrador selecionar a caixa de verificação Disposição Sempre Ativada, o utilizador não é forçado a mostrar o campo na disposição personalizada, mesmo que o utilizador efetue mais atualizações na disposição personalizada após o administrador efetuar a alteração.

Se um administrador pretender aplicar as alterações à disposição de campo a todos os utilizadores com uma função, o administrador terá de redefinir a disposição de página para a disposição predefinida da função. Em alternativa, os utilizadores podem redefinir a respetiva disposição da página e opcionalmente personalizar a disposição de novo.

Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre disposições da página, consulte os seguintes tópicos:

- Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348)
- [Especificar disposições da página dinâmica](#) (na página 1398)
- [Redefinir disposições de páginas personalizadas](#) (na página 1515)
- [Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções](#) (na página 1402)

Acerca da normalização de URLs

No Oracle CRM On Demand, vários URLs foram normalizados para todos os tipos de registo, assim os URLs seguintes quando utilizados em ligações Internet, separadores da Internet e applets da Internet funcionarão em futuras versões do Oracle CRM On Demand:

- Abrir uma página principal do tipo de registo
- Abrir uma página de detalhes do registo utilizando um ID do registo
- Abrir uma página de edição do registo utilizando um ID do registo

- Criar ou editar um registo com um valor do campo da lista de escolha orientadora previamente preenchida para determinar a disposição da página
- Criar ou editar um registo com valores previamente preenchidos para a lista de escolha principal e para a lista de escolha relacionada de um campo da lista de escolha em cascata
- Atualizar um registo da oportunidade para atualizar o campo Fase de vendas para iniciar um processo de vendas

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores \(na página 1409\)](#)
- [Acerca de applets da Internet personalizada \(na página 1357\)](#)
- [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo \(na página 1359\)](#)
- [Criar applets globais da Internet \(na página 1419\)](#)
- [Configurar ligações da Internet \(na página 1317\)](#)
- [Trabalhar com applets RSS Feed \(na página 49\)](#)

Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores

Pode visualizar conteúdo da Internet num separador no Oracle CRM On Demand. O conteúdo da Internet pode corresponder a páginas da Internet externas ou a dados da empresa disponíveis a partir da Internet. Por exemplo, poderá controlar informações de inventário noutra aplicação na Internet que pretenda disponibilizar aos representantes do serviço enquanto trabalham no Oracle CRM On Demand. Para preencher este requisito, pode criar um separador da Internet personalizado para apresentar as aplicações da Internet externas na área de conteúdo principal do Oracle CRM On Demand. Também pode incorporar relatórios e painéis do catálogo do Analytics nos separadores da Web customizados.

NOTA: Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand \(consultar \[Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand na página 1321\]\(#\)\)](#).

Pode igualmente criar applets da Web customizadas para que contenham conteúdo, relatórios e painéis da Web. Para obter informações sobre as applets da Internet personalizadas e como podem ser comparadas com os separadores da Internet personalizados, consulte [Acerca de applets da Internet personalizadas \(consultar \[Acerca de applets da Internet personalizada na página 1357\]\(#\)\)](#).

NOTA: Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1420\)](#).

Para tornar um separador da Web customizado visível, deve acrescentar o separador à função de utilizador requerida utilizando o Assistente de Gestão de Funções.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Antes de poder visualizar as informações externas numa página do Oracle CRM On Demand, tem de se certificar de que:

- A aplicação externa tem uma interface da Internet
- A aplicação externa ou a página da Internet não requer controlo total da janela do browser

Para incorporar um relatório ou painel num separador da Web, o relatório ou painel deve ser armazenado nas Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.

NOTA: Tem de certificar-se de que os serviços Internet estão ativados para a sua empresa se pretende utilizar funcionalidades como o Acesso único ou integrar o Web site com o Oracle CRM On Demand.

Para apresentar uma página na Web externa, Relatório ou Painel num separador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Separadores da Internet personalizados.
- 4 Na página Lista de separadores personalizados, clique em Novo.
- 5 Na página Separador da Internet personalizada, utilize a tabela abaixo para preencher as informações obrigatórias e grave o registo.
- 6 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução (na página Listas de separadores da Internet personalizados) para o separador da Internet.

Campo	Comentários
Nome	O nome do separador da Internet personalizada.
Tipo	Selecione o tipo de separador da Web que pretende criar: URL, HTML, Relatório ou Painel.

Campo	Comentários
Campos de utilizador e de sistema	Antes de criar uma applet da Internet no Oracle CRM On Demand, considere cuidadosamente como irá utilizar as variáveis do campo de parâmetros tais como %%%User Id%%%, se o campo contiver caracteres que podem ser separados como referências de entidade de carácter. Quando insere variáveis do campo de parâmetros em HTML, os caracteres no nome do campo como & são separados como a referência de entidade de carácter correspondente, (neste caso &#38;) e o navegador expande a referência de entidade de forma a que o carácter referenciado seja apresentado. Por exemplo, pode pretender criar uma applet da Internet HTML da página principal com o nome da empresa: A&B Manufacturing. Na lista pendente Campos do Utilizador e do Sistema, pode escolher o Nome da Empresa para inserir a variável: %%%Company name%%% e, no tempo de execução, esta variável tem o valor A&#38;B Manufacturing, que aparece no browser como A&B Manufacturing. No entanto, as referências de entidade de carácter não são expandidas no código JavaScript; assim, neste caso, coloque a variável num contexto referenciável, recupere-a do documento DOM e codifique-a conforme necessário. Estas diferenças são ilustradas no exemplo seguinte do código HTML da applet da Internet: <pre> <script type="text/javascript"> var var1 = "%%Company name%%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data- value"); </script></pre> O valor de var1 é "A&#38;B Manufacturing" e o valor de var2 é "A&B Manufacturing". Os valores de var1 e var2 são diferentes porque o navegador expande as referências de entidade em dados e etiquetas HTML, mas não no elemento <script>. Selecione uma opção da lista pendente Campos de utilizador e de sistema para adicionar campos de parâmetros ao campo URL ou HTML na posição atual do cursor. Por exemplo, se escolher o ID do utilizador a partir da lista pendente, %%%User id%%% é inserido no campo URL ou HTML, dependendo de onde estiver posicionado o cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador do utilizador com sessão iniciada. Como outro exemplo, se escolher o Nome de Anfitrião a partir da lista, %% %Hostname%%% é inserido na posição do cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo nome de anfitrião do servidor em que o Oracle CRM On Demand está a ser executado. É útil em configurações que contenham um URL para o Oracle CRM On Demand uma vez que deixa de ser necessário modificar manualmente o nome de anfitrião do Oracle CRM On Demand ao migrar de um ambiente para outro. Para mais informações, consulte Campos de Utilizador e de Sistema (na página 1327).

Campo	Comentários
URL	NOTA: Esta definição está disponível apenas se selecionar o URL a partir do menu Tipo. Introduza o URL invocado quando o utilizador clique na hiperligação, tal como <code>www.oracle.com</code>. Não é necessário introduzir a parte <code>http://</code> do URL. Certifique-se de que o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, é apresentada uma mensagem de erro em vez do conteúdo incorporado quando um utilizador acede ao separador Internet personalizado. NOTA: Para mais informações sobre a normalização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte Acerca da normalização de URLs (na página 1408). Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto colocando o cursor no campo URL e, em seguida, selecionando a lista pendente Campos de utilizador e de sistema. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (designado por <code>%%%fieldname%%%</code>), que é substituído pelo valor do campo baseado no registo atual quando o utilizador clica no valor. Se não especificar um URL, o utilizador é direcionado para um URL nulo ao clicar no separador. Cada navegador tem um comprimento de URL máximo. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento não determinado no navegador quando clicarem no separador da Internet. NOTA: Apesar de ser possível utilizar um URL para incorporar um relatório ou painel num separador da Web customizado do tipo URL, esta funcionalidade não é totalmente suportada e o URL poderá não funcionar após uma atualização.
Adições de cabeçalho HTML	NOTA: Esta definição está disponível apenas se selecionar HTML a partir do menu Tipo. O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <code><iframe></code> no código HTML da página na qual foi adicionado o separador da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML do separador da Internet é adicionado ao elemento <code><iframe></code>. Pode incluir as referências aos ficheiros JavaScript incorporados na secção <code><head></code> do HTML neste campo. Fazer referência a ficheiros JavaScript nas páginas do Oracle CRM On Demand não é suportado. Qualquer conteúdo introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <code><head></code>.

Campo	Comentários
HTML do separador da Internet	NOTA: Esta definição está disponível apenas se selecionar HTML a partir do menu Tipo. O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <iframe> no código HTML da página na qual foi adicionado o separador da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML do separador da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Qualquer elemento introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <body>.
Caminho	NOTA: Este campo só está disponível se selecionar Relatório ou Painel a partir do menu Tipo. Clique no ícone de Pesquisa (lupa), navegue para o relatório ou painel de que necessita nas Pastas Partilhadas e, em seguida, clique em OK. O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de se selecionar o relatório ou o painel.
Apresentar Parâmetros do Relatório	NOTA: Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se selecionar esta caixa de seleção, quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise são apresentados na applet da Web customizada e os utilizadores podem filtrar a análise.
Parâmetros	NOTA: Este campo só está disponível se selecionar Relatório ou Painel a partir do menu Tipo. (Opcional) Se pretender especificar filtros que serão aplicados ao relatório ou painel em tempo de execução, especifique os filtros no campo Parâmetro. Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados (na página 1322).
Descrição	Introduza uma descrição para o separador Internet.
Ligação de Renovação	NOTA: Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Renovar fica disponível no separador Web customizado e os utilizadores podem renovar os dados na análise.

Campo	Comentários
Ligação de Impressão	NOTA: Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Imprimir fica disponível no separador Web customizado e os utilizadores podem imprimir a análise.
Ligação de Exportação	NOTA: Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Exportar fica disponível no separador Web customizado e os utilizadores podem exportar a análise.
Altura	Introduza um valor de pixel para o separador Internet.
Largura	Introduza um valor de pixel para o separador Internet.
Ícone Clássico	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone que deve ser utilizado para o separador da Web nos temas clássicos.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone que deve ser utilizado para o separador da Web nos temas modernos.

NOTA: Se pretender que este nome atualizado apareça noutros idiomas ativados, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nos outros idiomas (ou ao escolher outro idioma na lista pendente Idioma de tradução na página), o nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. O nome atualizado a azul ajuda-o a controlar os termos que precisam de ser traduzidos.

Depois de adicionar uma página da Internet personalizada ao Oracle CRM On Demand, tem de a disponibilizar à função de utilizador antes de os utilizadores a poderem visualizar. Para obter informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Acerca de grupos de valores da lista de escolha

A empresa pode limitar os valores disponíveis num campo da lista de escolha a um subconjunto dos valores definidos para o campo, de forma a que possa tornar um determinado campo da lista de escolha disponível a todos os utilizadores no Oracle CRM On Demand, enquanto limita os valores que aparecem na lista de escolha no campo. Para limitar os valores nos campos da lista de escolha, configure os grupos de valores da lista de escolha e efetue a correspondência dos valores nas listas de escolha com os grupos de valores da lista de escolha. Desta forma, o conjunto de valores que um utilizador pode selecionar a partir de uma lista de escolha podem ser controlados por um grupo de valores da lista de escolha.

Pode adicionar o campo Grupo de valores da lista de escolha à disposição da página para alguns tipos de registo. Este campo permite ao utilizador selecionar qualquer grupo de valores da lista de escolha criado. Assim, em qualquer campo da lista de escolha controlado pelo grupo de valores da lista de escolha selecionado no registo, apenas os valores correspondidos ao grupo de valores da lista de escolha são apresentados na lista de escolha. Um campo da lista de escolha controlado por um grupo de valores da lista de escolha é controlado da mesma forma quando um campo da lista de escolha é utilizado numa lista de escolha em cascata. Para obter uma lista dos tipos de registo na qual os grupos de valores da lista de escolha podem ser utilizados, consulte [Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha \(na página 1417\)](#).

Por exemplo, suponhamos que a empresa tem três call centers que utilizam o Oracle CRM On Demand. Dependendo da localização de um call center e dos produtos aos quais o call center presta assistência, alguns dos valores num número de campos da lista de escolha no Oracle CRM On Demand não são válidos para os utilizadores nos vários call centers. Nesse caso, pode configurar os três grupos de valores da lista de escolha; ou seja, um grupo de valores da lista de escolha para cada call center. Pode assim efetuar correspondência de um subconjunto dos valores para cada um dos campos da lista de escolha relevantes em cada um dos grupos de valores da lista de escolha. Depois de adicionar o campo Grupo de valores da lista de escolha às disposições de páginas para os tipos de registo, os utilizadores podem seleccionar o grupo de valores da lista de escolha adequado para um call center no campo Grupo de valores da lista de escolha num registo. Em seguida, as escolhas nos campos da lista de escolha no registo são limitadas aos valores correspondidos ao grupo de valores da lista de escolha seleccionado para o call center. Controlar os valores disponíveis nos campos da lista de escolha pode ajudar a reduzir o risco de introdução de dados inválidos nos registos.

Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha

Se a empresa utilizar o tipo de registo Divisão, também pode associar divisões a grupos de valores da lista de escolha. Para mais informações sobre divisões e respetiva configuração, consulte [Configuração de divisões \(na página 1245\)](#). Cada divisão pode apenas ser associada a um grupo de valores da lista de escolha. Se um utilizador estiver associado a uma ou mais divisões, quando o utilizador criar um registo de um tipo de registo que suporta divisões, a divisão principal do utilizador é automaticamente atribuída ao registo. Se os campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha forem ambos apresentados na disposição da página Detalhes, e se um grupo de valores da lista de escolha for associado à divisão principal do utilizador, o campo Grupo de valores da lista de escolha no registo é preenchido com o nome desse grupo de valores da lista de escolha. Assim, em qualquer campo da lista de escolha controlado pelo grupo de valores da lista de escolha, apenas os valores ligados ao grupo de valores da lista de escolha são apresentados na lista de escolha. Para mais informações sobre o comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha quando são criados e atualizados registos, consulte [Acerca de Divisões e Grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1250\)](#) e [Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões \(na página 62\)](#).

Para obter informações sobre como configurar grupos de valores da lista de escolha, consulte os tópicos seguintes:

- [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1415\)](#)
- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1416\)](#)
- [Criar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1417\)](#)
- [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1343\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Configuração de divisões \(na página 1245\)](#)
- [Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1250\)](#)

Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha

Ao configurar os grupos de valores da lista de escolha, considere o seguinte:

- **Campos da lista de escolha.** Um grupo de valores da lista de escolha pode controlar um ou mais campos da lista de escolha num ou mais tipos de registo. Nos tipos de registo que suportam os grupos de valores da lista de escolha, pode efetuar a correspondência de qualquer campo da lista de escolha editável com vários grupos de valores da lista de escolha.
- **Listas de escolha em cascata.** Pode utilizar campos da lista de escolha que contêm valores correspondidos a grupos de valores da lista de escolha em listas de escolha em cascata. No entanto, numa definição da lista de escolha em cascata, pode especificar apenas um conjunto de relações entre os valores no campo da lista

de escolha principal e os valores nos campos da lista de escolha relacionada, independentemente se seleciona um grupo de valores da lista de escolha na lista Grupo de valores da lista de escolha quando define a lista de escolha em cascata. Para mais informações sobre como as listas de escolha em cascata trabalham com grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de lista de escolha em cascata e grupos de valores da lista de escolha](#) na página 1377).

- **Disposições da página.** Tem de adicionar o campo Grupo de valores da lista de escolha às disposições de páginas para os tipos de registo em que pretende que os campos da lista de escolha sejam controlados pelos grupos de valores da lista de escolha.
- **Divisões.** Pode associar um grupo de valores da lista de escolha a uma ou mais divisões, mas cada divisão pode ser associada apenas a um grupo de valores da lista de escolha. Pode ver uma lista das divisões associadas a um grupo de valores da lista de escolha na secção Divisões só de leitura da página Detalhes do grupo de valores da lista de escolha.
- **Pesquisar.** Não é possível pesquisar registos do grupo de valores da lista de escolha na barra de ação ou numa pesquisa avançada.
- **Campo do grupo de valores da lista de escolha.** Para os tipos de registo que suportam os grupos de valores da lista de escolha, pode executar o seguinte procedimento:
 - Especifique o campo Grupo de valores da lista de escolha como só de leitura se não pretender que os utilizadores possam alterar ou limpar o valor no campo.
 - Utilize o campo Grupo de valores da lista de escolha no Construtor de expressões.
 - Utilize o campo Grupo de valores da lista de escolha nas regras de fluxos de trabalho.
 - Inclua o campo Grupo de valores da lista de escolha nas disposições de pesquisa.

NOTA: Não é possível especificar um valor predefinido para o campo Grupo de valores da lista de escolha através das páginas Configuração de campos.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1416)
- [Criar grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1417)
- [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1343)

Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha

Antes de começar. Reveja as informações em [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1415).

Para configurar grupos de valores da lista de escolha para a empresa, execute as seguintes tarefas:

- 1 Determine o seguinte:
 - Os grupos de valores da lista de escolha que pretende configurar.
 - Os campos da lista de escolha que pretende que os grupos de valores da lista de escolha controlem.
 - Para cada campo da lista de escolha que pretende que os grupos de valores da lista de escolha controlem, os valores que pretende efetuar correspondência com cada grupo de valores da lista de escolha.
- 2 Crie os próprios grupos de valores da lista de escolha.

Para mais informações, consulte [Criar grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1417).
- 3 Efetue a correspondência dos valores nos campos da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha.

Para mais informações, consulte [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1343\)](#).

- 4 Adicione o campo Grupo de valores da lista de escolha às disposições de páginas para os tipos de registo em que pretende que os campos da lista de escolha sejam controlados pelos grupos de valores da lista de escolha.

Para obter mais informações, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348) e [Especificar disposições da página dinâmica](#) (na página 1398).

NOTA: Para que os grupos de valores da lista de escolha possam controlar os valores disponíveis nos campos da lista de escolha num registo, o campo Grupo de valores da lista de escolha tem de ser apresentado na disposição da página Detalhes para o tipo de registo.

Criar grupos de valores da lista de escolha

Para criar um grupo de valores da lista de escolha, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1416\)](#).

Antes de começar. Para executar os procedimentos descritos neste tópico, tem de ter o privilégio Personalizar aplicação na função do utilizador.

Para criar um grupo de valores da lista de escolha

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique em Gerir grupos de valores da lista de escolha.
- 4 Na página Lista de grupos de valores da lista de escolha, clique em Novo.
- 5 Introduza um nome e uma descrição para o grupo de valores da lista de escolha e, em seguida, grave as alterações.

NOTA: Depois de criar um grupo de valores da lista de escolha, pode efetuar a correspondência dos valores da lista de escolha com o grupo de valores da lista de escolha. Para mais informações, consulte [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1343\)](#). Pode então ver uma lista dos campos da lista de escolha correspondidos ao grupo de valores da lista de escolha na secção Lista de objetos da página Detalhes do grupo de valores da lista de escolha. Para cada campo da lista de escolha correspondido ao grupo de valores da lista de escolha, o nome do tipo de registo em que o campo da lista de escolha aparece e o nome do campo da lista de escolha são apresentados.

Se a empresa utilizar o tipo de registo Divisão, a secção Divisões da página Detalhes do grupo de valores da lista de escolha mostra os nomes das divisões às quais o grupo de valores da lista de escolha está associado. Para obter informações sobre como associar grupos de valores da lista de escolha a divisões, consulte [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1248\)](#).

Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha

O campo Divisão e o campo Grupo de valores da lista de escolha estão disponíveis para serem adicionados às disposições de páginas para os seguintes tipos de registo, de forma a que uma divisão e um grupo de valores da lista de escolha possam ser associados a um registo de qualquer destes tipos de registo:

- Conta
- Atividade
- Produto bloqueado
- Perfil do corretor

- Plano de negócio
- Campanha
- Participação
- Contacto
- Objetos Customizados
- Danos
- Registo do negócio
- Receitas do produto de registos de negócio
- Evento
- Conta financeira
- Detentor da conta financeira
- Investimento de contas financeiras
- Plano financeiro
- Produto financeiro
- Transação financeira
- Fundo
- Atribuição de contacto de HCP
- Agregado familiar
- Propriedade do seguro
- Pista
- Pedido de FDM
- Resposta de mensagem
- Plano de mensagens
- Item do plano de mensagens
- Relações do item do plano de mensagens
- Objetivo
- Oportunidade
- Ordem
- Parceiro
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Apólice
- Segurado
- Carteira
- Produto
- Indicação do produto
- Sample Disclaimer
- Inventário de amostras
- Lote de amostras
- Pedido de amostras
- Item do pedido de amostras
- Transação de amostra
- Pedido de assistência
- Solução
- Veículo

Criar applets globais da Internet

Uma applet da Internet global é uma applet da Internet customizada que pode aparecer em A Minha Página Principal ou na barra de Ação. Pode incorporar conteúdo da Internet externo em applets da Internet globais customizadas. Também pode incorporar relatórios e dashboards em applets da Internet globais customizadas.

Quando cria uma applet da Internet global, deve acrescentá-la à disposição de A Minha Página Principal ou da barra de Ação.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Gerir applets da Internet personalizada. Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver selecionada no perfil da empresa, pode criar applets apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma predefinido da empresa.

Para criar uma nova applet da Internet global

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, selecione Applets da Internet global.
- 4 Na lista As minhas applets, clique em Nova.
- 5 Na página As minhas applets da Internet, preencha os seguintes campos:

Campo	Comentários
Nome	Introduza um nome.
Marcar para Tradução	Esta caixa de verificação só está disponível se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet for selecionada no perfil da empresa. Quando cria uma applet pela primeira vez, a caixa de verificação Marcar para Tradução é selecionada e é só de leitura. A caixa de verificação Marcar para Tradução é eficaz apenas quando atualiza uma applet existente. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se selecionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Idioma de Tradução na lista de applets antes de editar a applet. Se alterar o nome de uma applet da Internet customizada existente no idioma predefinido da empresa, utilize a caixa de verificação Marcar para Tradução da seguinte forma: ■ Se pretender que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução. ■ Se pretender que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução. Para mais informações sobre como traduzir nomes de applets da Internet customizadas, consulte Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados (na página 1372)

Campo	Comentários
Localização	Selecione a Página Principal ou a barra de Ação, consoante a apresentação do conteúdo externo, relatório ou painel seja efetuada numa página principal ou na barra de Ação.
Colunas	NOTA: Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página principal. Especifique a largura da applet através da seleção de simples ou duplo no menu Colunas.
Executar sempre	Esta caixa de verificação determina se a applet da Internet global é executada se a applet for minimizada. Esta caixa de verificação está disponível apenas para as applets da Internet globais para as quais selecionou a Barra de Ação como localização. Nota: As applets da Internet globais que adicionar ao cabeçalho global são sempre executadas, independentemente da caixa de verificação Executar Sempre estar ou não selecionada. O cabeçalho global é visível apenas com temas modernos.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet necessária, tal como está descrito nos seguintes tópicos:

- [Criar Applets da Internet de Painel \(na página 1369\)](#)
- [Criar Applets da Internet em HTML \(na página 1364\)](#)
- [Criar Applets da Internet de Relatório \(na página 1367\)](#)
- [Criar Applets da Internet de RSS Feed \(na página 1361\)](#)
- [Criar Applets da Internet de URL \(na página 1365\)](#)

Tópicos Relacionados

- [Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed \(na página 1371\)](#)
- [Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados \(na página 1372\)](#)

Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand

As considerações importantes seguintes aplicam-se à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand:

- Os clientes que utilizam um código personalizado, como o código JavaScript, no Oracle CRM On Demand fazem-no por sua conta e risco. A Oracle *não* fornece suporte ou resolução de problemas para quaisquer problemas que surjam como resultado da utilização do código personalizado no Oracle CRM On Demand, incluindo quaisquer modificações efetuadas ao Oracle CRM On Demand através do código personalizado.
- Os clientes que utilizam um código personalizado, como o código JavaScript, no Oracle CRM On Demand são *vivamente* encorajados a testar o código antes de qualquer atualização para um nova versão de Oracle CRM On Demand. É da responsabilidade do cliente a atualização do respetivo código personalizado após a atualização para uma nova versão. Além disso, as novas versões do Oracle CRM On Demand podem conter componentes de infraestrutura atualizados e é da responsabilidade do cliente modificar qualquer código personalizado, conforme necessário, para adaptar quaisquer alterações em componentes de infraestrutura.

- Os clientes podem invocar os métodos de APIs dos serviços Internet do Oracle CRM On Demand através do código personalizado. No entanto, a Oracle só fornece orientação na utilização das APIs dos serviços Internet do Oracle CRM On Demand, da gestão de sessões de serviços Internet do Oracle CRM On Demand e das melhores práticas para utilização dos serviços Internet do Oracle CRM On Demand. Para mais informações relativamente aos serviços Internet do Oracle CRM On Demand, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.
- Os clientes podem invocar métodos de API JavaScript pública do Oracle CRM On Demand através do código em adições personalizadas de cabeçalho HTML. Para mais informações, consulte Gerir Adições Customizadas de Cabeçalho HTML (consultar [Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML](#) na página 1424) e Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Tópico relacionado

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca da Desativação do Código Customizado para Utilizadores \(na página 1358\)](#)

Enviar extensões do lado do cliente

As *Extensões do lado do cliente* são ficheiros que pode enviar para e alojar no Oracle CRM On Demand em vez de alojá-los em outros servidores. Quando envia uma extensão do lado do cliente, o Oracle CRM On Demand gera um URL exclusivo que utiliza para fazer referência à extensão. Uma extensão do lado do cliente pode chamar uma segunda extensão do lado do cliente utilizando o URL exclusivo da segunda extensão do lado do cliente. É possível utilizar um URL para implementar uma extensão do lado do cliente em separadores da Internet personalizados, applets da Internet personalizadas, applets da Internet globais e em adições personalizadas de cabeçalho HTML.

É possível enviar ficheiros HTML, JPG, GIF, SWF, JavaScript e CSS a partir da página Lista de extensões do lado do cliente do Oracle CRM On Demand para criar uma extensão do lado do cliente. O tamanho máximo do ficheiro é 20 megabytes (MB). No entanto, tamanhos inferiores de ficheiros fornecem um melhor desempenho quando o navegador transfere estes ficheiros a partir do Oracle CRM On Demand.

NOTA: O Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand não tem acesso a qualquer componente das extensões do lado do cliente. Estes componentes incluem os ficheiros enviados ou o conteúdo contido nesses ficheiros, imagens ou localizações a partir dos quais as extensões do lado do cliente são referenciadas, incluindo os separadores da Internet personalizados, as applets da Internet personalizadas, as applets da Internet globais e as adições personalizadas de cabeçalho HTML. Assim, o utilizador é responsável pela manutenção e suporte destas extensões.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Enviar extensões do lado do cliente e gerir a etiqueta do cabeçalho HTML personalizada. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Acerca de privilégios nas funções](#) (consultar [Acerca de privilégios em funções](#) na página 1486).

Para enviar uma extensão do lado do cliente

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique nas Extensões do lado do cliente.

A página Lista de extensões do lado do cliente enviou previamente extensões do lado do cliente. Também pode eliminar as extensões do lado do cliente previamente enviadas nesta página.

NOTA: Se eliminar uma extensão do lado do cliente que foi configurada para um separador da Internet personalizado, applet, applet da Internet global ou adição personalizada de cabeçalho HTML, essas applets deixarão de funcionar corretamente porque a extensão do lado do cliente foi removida. O Oracle CRM On Demand não indica se uma determinada extensão do lado do cliente está a ser utilizada.

4 Clique em Novo.

5 Clique no ícone de clipe para encontrar o conteúdo que pretende enviar como uma extensão do lado do cliente.

Este campo é obrigatório.

6 Introduza os detalhes seguintes:

■ **Tipo MIME.** Isto indica o tipo de meio Internet. Este tipo permite ao navegador apresentar tipos de meios corretamente. Introduza os detalhes completos dos tipos MIME. Introduza, por exemplo, um dos seguintes dependendo do tipo de ficheiro:

- texto/html
- imagem/jpeg
- imagem/gif
- aplicação/x-shockwave-flash
- texto/css

■ **Ficheiro: tamanho (em bytes).** O tamanho do ficheiro enviado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.

■ **Ficheiro: extensões.** A extensão do ficheiro enviado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.

■ **Nome.** O nome da extensão do lado do cliente. Este campo é obrigatório.

■ **Nome do URL.** Este valor é utilizado para fornecer um nome explicativo para o URL que aponta para a extensão do lado do cliente. Os caracteres seguintes são aceites no nome do URL: A-Z, a-z, 0-9, sublinhado (_) e ponto final (.). Os pontos finais duplos (..) não são permitidos e um ponto final (.) não deve ser o último carácter na cadeia. Os exemplos de nomes de URL são: Logo_Image e Map376. Recomenda-se que mantenha este campo o mais abreviado possível. Este campo só é alterado quando um utilizador o edita. Assim, se substituir o ficheiro enviado ou se alterar o nome da extensão do lado do cliente, o valor do campo Nome do URL não é alterado. Como resultado, pode atualizar, manter e implementar várias versões da extensão do lado do cliente sem ter de voltar a configurar os separadores da Internet personalizados, as applets da Internet personalizadas, os separadores da Internet globais ou as adições personalizadas de cabeçalho HTML. Editar este campo altera os campos URL relativo e URL completo. Este campo é obrigatório.

■ **URL relativo.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é o URL relativo que navega para a extensão do lado do cliente a partir do Oracle CRM On Demand. Se o valor deste campo for alterado e a extensão do lado do cliente for implementada, terá de atualizar os separadores da Internet personalizados, as applets da Internet personalizadas, os separadores da Internet globais ou adições personalizadas de cabeçalho HTML que referenciam esta extensão do lado do cliente para utilizar o URL gerado recentemente. O valor deste campo só é alterado se o campo Nome do URL for atualizado.

■ **URL completo.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é o URL completo que aponta para o URL na aplicação do Oracle CRM On Demand. Se o valor deste campo for alterado e a extensão do lado do cliente for implementada, terá de atualizar os separadores da Internet personalizados, as applets da Internet personalizadas, separadores da Internet globais ou adições personalizadas de cabeçalho HTML que referenciam esta extensão do lado do cliente para utilizar o URL gerado recentemente. O valor deste campo só é alterado se o campo Nome do URL for atualizado.

7 Clique em Gravar.

NOTA: É possível enviar uma extensão do lado do cliente mas não se encontra ativa até que a configure num separador da Internet personalizado, numa applet da Internet personalizada, num separador da Internet global ou numa adição personalizada de cabeçalho HTML.

Depois de uma extensão do lado do cliente ser enviada, o Oracle CRM On Demand gera os campos URL relativo e URL completo. Utilize estes valores para associar um separador da Internet personalizado, uma applet da Internet personalizada, separador da Internet global ou adição personalizada de cabeçalho HTML com a

extensão do lado do cliente. Configure estas localizações da mesma forma que configura qualquer extensão alojada nos servidores.

Para obter informações sobre como adicionar adições personalizadas de cabeçalho HTML, consulte [Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML \(na página 1424\)](#).

Para editar uma extensão do lado do cliente existente

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique nas Extensões do lado do cliente.
- 4 Na página Lista de extensões do lado do cliente, encontre a extensão do lado do cliente que pretende editar.
- 5 Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Clique no campo Nome. Este passo abre a página de detalhes Lado do cliente onde pode editar a extensão do lado do cliente.
 - Clique em Editar.
- 6 Clique em Gravar.
- 7 Se tiver substituído o ficheiro para a extensão do lado do cliente, proceda da seguinte forma:
 - a Termine sessão no Oracle CRM On Demand.
 - b Limpe a cache do navegador.
 - c Inicie sessão para transferir a nova extensão do lado do cliente de forma a que a extensão do lado do cliente seja transferida para a página a implementá-la. Se não terminar a sessão no Oracle CRM On Demand e voltar a iniciar sessão, a nova extensão do lado do cliente será transferida 30 dias após ter executado a primeira transferência.

Diretrizes para editar extensões do lado do cliente

Considere as seguintes diretrizes:

- **Manter o número de referências para extensões do lado do cliente numa página para um mínimo para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Manter o tamanho das extensões do lado do cliente o mais pequeno possível.** Por exemplo, evite utilizar uma imagem grande ou ficheiros SWF. Quanto mais pequeno for o ficheiro transferido como parte da extensão do lado do cliente, mais rápido carrega a página em comparação com ficheiros maiores.
- **Manter todas as extensões do lado do cliente no menor número de ficheiros possível para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente.** Se permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente, o conteúdo não tem de ser transferido a partir dos servidores Oracle CRM On Demand cada vez que um utilizador carregue a página. Se a extensão do lado do cliente for alterada, tem de limpar a cache de forma a que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contém a extensão. Por predefinição, as extensões do lado do cliente são colocadas na cache durante 30 dias.
- **Manter as extensões do lado do cliente e ativos para um mínimo para melhorar o desempenho da barra de ação.** Quando configura uma extensão do lado do cliente contida numa applet na barra de ação, a barra de ação carrega cada vez que a página é atualizada.
- **Seguir todas as diretrizes dos serviços Internet quando utilizar as extensões do lado do cliente para chamar os serviços Internet.** Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML

É possível adicionar elementos <script> personalizados ao elemento <head> HTML das suas páginas. Por exemplo, nos elementos <script> pode adicionar código JavaScript que contenha funções para criar botões personalizados nas suas páginas. O código personalizado também pode referenciar ficheiros JavaScript que foram enviados através de extensões do lado do cliente ou ficheiros JavaScript externos, de modo a que as funções desses ficheiros estejam disponíveis no código personalizado. As adições de cabeçalho HTML aplicam-se a todas as páginas em Oracle CRM On Demand.

Na página Editar etiqueta do cabeçalho HTML personalizada, um botão Pré-visualizar permite validar qualquer alteração efetuada.

É possível desativar as adições personalizadas de cabeçalho HTML definindo o parâmetro disableCustomJS=Y no URL da página. Se navegar fora da página clicando noutra ligação, o parâmetro do URL não é retido. Tem de especificar o parâmetro do URL sempre que for utilizado. Para mais informações sobre como escrever o código JavaScript personalizado e sobre as interfaces de programação de aplicações (API) públicas que estão disponíveis, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Enviar extensões do lado do cliente e gerir a etiqueta do cabeçalho HTML personalizada. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte Acerca de privilégios nas funções (consultar [Acerca de privilégios em funções](#) na página 1486).

Para adicionar uma adição personalizada de cabeçalho HTML

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique em Etiqueta do cabeçalho HTML personalizada.
- 4 Na página Detalhe de etiquetas do cabeçalho HTML personalizadas, clique em Editar.
- 5 Na caixa de texto Adições de cabeçalho HTML, introduza os elementos <script> necessários. Este campo tem um limite de 50,000 caracteres.
- 6 Clique em Pré-visualizar para validar todas as alterações efetuadas.
- 7 Clique em Gravar.

Diretrizes para referenciar extensões do lado do cliente

Considere as seguintes diretrizes:

- **Manter o número de referências para extensões do lado do cliente numa página para um mínimo para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Manter o tamanho das extensões do lado do cliente o mais pequeno possível.** Quanto mais pequeno for o ficheiro transferido como parte da extensão do lado do cliente, mais rápido carrega a página em comparação com ficheiros maiores.
- **Manter todas as extensões do lado do cliente no menor número de ficheiros possível para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente.** Se permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente, o conteúdo não tem de ser transferido a partir dos servidores Oracle CRM On Demand cada vez que um utilizador carregue a página. Se a extensão do lado do cliente for alterada, tem de limpar a cache de forma a que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contém a extensão. Por predefinição, as extensões do lado do cliente são colocadas na cache durante 30 dias.

Informações relacionadas

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

■ [Acerca da Desativação do Código Customizado para Utilizadores \(na página 1358\)](#)

Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global

A barra Ação pode conter um número de secções, tais como Centro de Mensagens, Pesquisar, Pesquisa Avançada por Palavra-Chave e Visualizado Recentemente. Pode criar disposições customizadas para a barra de Ação e o cabeçalho global, personalizar a secção do cabeçalho global e atribuir estas disposições a funções específicas no Oracle CRM On Demand. As alterações de configuração na barra de ação e no cabeçalho global são visíveis só nas funções, utilizando o tema moderno. No entanto, para as funções que utilizam um tema clássico, só as alterações de configuração na disposição da barra de ação são visíveis.

Tornar a barra de ação indisponível aos utilizadores

Por predefinição, a barra de ação aparece no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand. Os utilizadores ocultam ou mostram a barra de ação conforme necessário. Para mais informações, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação \(na página 43\)](#).

Se pretender que a barra de ação não esteja disponível para uma determinada função do utilizador, configure uma disposição da barra de ação que esteja vazia (ou seja, não são apresentadas secções ou não estão disponíveis na disposição), e atribua essa disposição para a função do utilizador. A barra de ação é assim permanentemente ocultada dos utilizadores que tenham essa função de utilizador.

O procedimento seguinte descreve como acrescentar uma disposição da barra de ação.

Para acrescentar uma nova disposição da barra de ação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na Disposição da Barra de Ação e do Cabeçalho Global.
- 4 Na página Disposição da Barra de Ação e Disposições do Cabeçalho Global, clique em Nova Disposição.
- 5 No campo Nome da disposição, introduza um nome para a nova disposição da barra de ação.
- 6 No campo Descrição, introduza um nome para a nova disposição da barra de ação e clique em Seguinte.
- 7 Escolha as secções a apresentar na disposição da barra de ação movendo os campos das Secções Disponíveis da Barra de Ação para as Secções Apresentadas da Barra de Ação, utilizando as setas para a esquerda e direita. Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.
- 8 Escolha as secções a apresentar no cabeçalho global movendo as secções das Secções Apresentadas da Barra de Ação para as Secções Disponíveis do Cabeçalho Global, utilizando as setas para a esquerda e direita.
- 9 Clique em Concluir.
- 10 (Opcional) Clique no botão Editar para editar qualquer dos valores introduzidos nos passos 5 a 9.

Como alternativa, pode copiar a disposição da barra de ação predefinida existente fornecida no Oracle CRM On Demand e alterar a descrição e configuração dos requisitos.

Para copiar uma disposição da barra de ação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na Disposição da Barra de Ação e do Cabeçalho Global.
- 4 Clique na ligação Copiar à esquerda da Disposição Standard da Barra de Ação e do Cabeçalho Global.
- 5 No campo Nome da disposição, introduza um nome para a nova disposição da barra de ação.
- 6 No campo Descrição, introduza um nome para a nova disposição da barra de ação e clique em Seguinte.

- 7 Escolha as secções a apresentar na disposição da barra de ação movendo os campos das Secções Disponíveis da Barra de Ação para as Secções Apresentadas da Barra de Ação, utilizando as setas para a esquerda e direita. Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.
- 8 Escolha as secções a apresentar no cabeçalho global movendo as secções das Secções Apresentadas da Barra de Ação para as Secções Disponíveis do Cabeçalho Global, utilizando as setas para a esquerda e direita.
- 9 Clique em Concluir.

NOTA: Para copiar outras disposições da barra de ação, clique na seta para baixo à esquerda do nome da disposição da barra de ação para apresentar a função de cópia.

Para editar o cabeçalho global

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na Disposição da Barra de Ação e do Cabeçalho Global.
- 4 Na página Disposição da Barra de Ação e do Cabeçalho Global, clique na seta para baixo junto à disposição obrigatória.
- 5 No menu, selecione Editar Cabeçalho Global.

A página Editar Ícone do Cabeçalho Global lista quaisquer secções do cabeçalho global disponíveis em ordem ascendente. Se introduzir o mesmo valor da ordem para duas ou mais secções do cabeçalho global, estas serão apresentadas na ordem em que foram criadas.
- 6 Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Clique em Seguinte para configurar as secções do cabeçalho global.
 - Clique em Editar junto à secção do cabeçalho global que pretende editar.
- 7 Clique no ícone de lupa para alterar o ícone para a secção.
- 8 No menu Applet, selecione uma secção disponível.
- 9 (Opcional) No campo Descrição, introduza uma descrição.
- 10 No campo Largura da Applet, introduza a largura da secção.

A largura máxima da secção do cabeçalho global é 700 píxeis.
- 11 No campo Ordem, introduza o valor da ordem em que pretende que a secção seja apresentada no cabeçalho global.

As secções do cabeçalho global são apresentadas da esquerda para a direita de acordo com o valor da ordem ascendente.
- 12 Clique em Gravar.

Nota: As applets da Web globais que são apresentadas no cabeçalho global são sempre executadas, independentemente da caixa de seleção Executar Sempre, na página As Minhas Applets da Web, estar ou não seleccionada. Tenha em atenção que determinado conteúdo das applets da Web pode ter impacto no desempenho, por exemplo, se a applet da Web referenciar um Web site externo. Para mais informações sobre a caixa de seleção Executar Sempre, consulte Criar Applets da Web Globais (consultar [Criar applets globais da Internet](#) na página 1419).

Personalizar A minha página principal para a Empresa

Dependendo das respetivas necessidades, os funcionários na sua empresa podem pretender visualizar informações diferentes na respetiva página A minha página principal. Pode personalizar a disposição de A minha página principal substituindo o conteúdo predefinido por conteúdo mais relevante para as funções dos funcionários. Por exemplo, a página principal de um representante do serviço de apoio a clientes poderá ser configurada para mostrar os novos pedidos de assistência, em vez da secção Pistas recentemente criadas

(padrão nesta página), e um relatório de pedido de assistência personalizado, em vez de um relatório padrão da qualidade do pipeline de vendas.

Depois de ter personalizado A minha página principal, tem de atribuir a disposição de A minha página principal a uma função de utilizador. Todos os utilizadores com essa função visualizam A minha página principal personalizada que configurou.

Antes de começar. Uma vez que tem de seleccionar uma função à qual esta personalização se aplica, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Personalizar aplicação - Gerir personalização da página principal.

Para personalizar A minha página principal para a empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Disposição de A minha página principal.
- 4 Na lista Disposição da página principal, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
 - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição personalizada existente.

O Assistente de disposição da página principal aparece para o ajudar no processo.
- 5 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e, se necessário, uma descrição.
- 6 No Passo 2 Disposição da página principal:
 - Mova as secções da lista Todas as secções para a lista Secções disponíveis.
A lista Secções disponíveis inclui as secções que podem ser adicionadas a uma página principal. Isto inclui quaisquer relatórios que tenha ativado para inclusão em páginas principais. Se não pretender que um utilizador adicione uma secção a uma página principal, mantenha a secção na lista Todas as secções.
 - Mova as secções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reordene as informações em ambas as listas, conforme necessário.
Mantenha as secções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas ocuparão automaticamente toda a página principal quando esta for apresentada
- 7 Clique em Concluir.

NOTA: Depois de adicionar uma página principal personalizada à aplicação, terá de a tornar disponível à função do utilizador antes de os utilizadores a poderem visualizar. Para obter instruções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Ativar relatórios personalizados em A minha página principal

Pode utilizar a funcionalidade de Relatório Customizado da Minha Página Principal para acrescentar vários relatórios, incluindo relatórios pré-criados e customizados, à Minha Página Principal. Estes relatórios customizados são depois apresentados na lista de Todas as Secções no Passo 2 do Assistente de Disposição da Página Principal e é possível deslocá-los para a lista das Secções Disponíveis ou para uma das listas das secções que são apresentadas por predefinição na Minha Página Principal. Para mais informações sobre como personalizar A minha página principal, consulte [Personalizar A minha página principal para a empresa \(na página 1426\)](#).

NOTA: Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand \(consultar Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand na página 1321\)](#).

Antes de iniciar:

O relatório que pretende ativar em A Minha Página Principal deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.

- A sua função tem de incluir os privilégios Customizar Aplicação e Customizar Aplicação - Gerir Customização da Página Principal.
- Para seleccionar um relatório da Pasta Partilhada Migrada em Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio de Aceder à Pasta Partilhada Migrada em Toda a Empresa.
- Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver seleccionada no perfil da empresa, pode criar relatórios customizados apenas se o idioma seleccionado no campo Idioma de Tradução for o idioma predefinido da empresa.

Para criar um relatório customizado da Minha Página Principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Relatórios personalizados.
- 4 Na lista Relatórios personalizados de A minha página principal, clique em Novo relatório de página principal.
- 5 Na página Detalhe do Relatório Customizado da Página Principal, complete os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Introduza o nome do relatório customizado.
Marcar para Tradução	Esta caixa de verificação só está disponível se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet for seleccionada no perfil da empresa. Quando cria um relatório customizado, a caixa de verificação Marcar para Tradução é seleccionada e é só de leitura. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se seleccionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Campo de Tradução na lista de relatórios customizados antes de atualizar um relatório customizado existente. Se alterar o nome de um relatório customizado existente no idioma predefinido da empresa, utilize a caixa de verificação Marcar para Tradução da seguinte forma: ■ Se pretender que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução. ■ Se pretender que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não selecione a caixa de seleção Marcar para Tradução. Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de relatórios customizados, consulte Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados (na página 1372).

Campo	Comentários
Altura	Selecione Única ou Dupla. Se definir a altura como Dupla, o relatório terá o dobro da altura das restantes secções na página principal.
Largura	Selecione Única ou Dupla. Se pretender que o relatório ocupe toda a página principal da esquerda para a direita, defina a largura como Dupla. NOTA: Os relatórios com um valor de atributo HTML RowSpan superior a 2, por vezes, ocupam mais do que o tamanho especificado.
Executar Relatório Imediatamente	Se seleccionar esta caixa de verificação, o relatório será executado automaticamente e os utilizadores não terão de clicar numa ligação para atualizar o relatório.

- 1 Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para o campo Caminho do Relatório e, em seguida, navegue para o relatório que necessita em Pastas Partilhadas.
O campo Caminho do Relatório é preenchido automaticamente após seleccionar o relatório.
- 2 Se pretender que quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise sejam apresentados de forma a que os utilizadores possam filtrar a análise, selecione a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório.
- 3 Especifique se os utilizadores que visualizam a análise incorporada podem renovar, imprimir ou exportar a análise:
 - **Ligação de Renovação.** Se esta caixa de seleção estiver seleccionada, a ligação Renovar fica disponível e os utilizadores podem renovar os dados na análise.
 - **Ligação de Impressão.** Se esta caixa de seleção estiver seleccionada, a ligação Imprimir fica disponível e os utilizadores podem imprimir a análise.
 - **Ligação de Exportação.** Se esta caixa de seleção estiver seleccionada, a ligação Exportar fica disponível e os utilizadores podem exportar a análise.
- 4 No campo Descrição, introduza uma descrição para o relatório customizado da página principal.
- 5 Clique em Gravar.

Mudar o nome de tipos de registo

Para utilizar terminologia que seja familiar aos utilizadores, poderá pretender mudar o nome dos tipos de registo. Os nomes de tipos de registo predefinidos poderão não ser os mesmos que os utilizados pela empresa para determinados tipos de registos. Se for este o caso, pode alterar o nome de modo a que preencha determinados requisitos.

Quando altera o nome de um tipo de registo, o novo nome aparece na maioria das localizações na aplicação, tais como:

- Separadores e botões
- Listas pendentes
- Listas filtradas predefinidas, como a lista Todas as contas na Página principal de conta
- Barras de título em páginas como, por exemplo, em detalhes de registos ou páginas de listas
- Secção Criar, na barra de ação

- Nomes de secção da página
- Notificação por correio eletrónico da atribuição de um registo
- Nomes de secção da página personalizada

Por exemplo, pode alterar o nome de apresentação da Conta para Empresa. O separador Conta torna-se Empresa e os outros títulos da secção são alterados em conformidade.

No entanto, existem várias outras localizações em que o novo nome não é apresentado. Se alterar nomes, informe os utilizadores de que os novos nomes não aparecerão em:

- Nomes de listas filtradas personalizadas
- Nomes de campos personalizados
- Relatórios e análises
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Páginas da Ajuda

NOTA: Todos os nomes de apresentação têm um comprimento máximo de 50 caracteres.

Antes de iniciar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Para mudar o nome de um tipo de registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Customizar Tipos de Registo.
- 4 Na página Personalizar tipos de registo, escreva os novos nomes na linha apropriada. Tem de fornecer as três variantes para a aplicação utilizar nas áreas adequadas da interface: Nome de apresentação/Singular, Nome de apresentação/Plural e Nome de apresentação/Curto.

NOTA: O Nome de apresentação/Curto aparece nos separadores, pelo que não deve exceder os 15 caracteres. Não é possível renomear um objeto para o nome de qualquer um dos objetos disponíveis na página Personalizar tipos de registo. Não é possível renomear um objeto, por exemplo, Tarefa ou Compromisso, porque os objetos não estão listados na página Personalizar tipos de registo.

- 5 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas ativados na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.

NOTA: Se pretender que este nome atualizado apareça noutros idiomas ativados, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nos outros idiomas (ou ao escolher outro idioma na lista pendente Idioma da tradução na página), o nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos. Se não selecionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação traduzidos previamente mantêm-se, não sendo afetados pelas alterações efetuadas aqui.

- 6 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
 - a Na lista pendente Língua da Tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
 - b Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Gravar.
 - c Clique na ligação para regressar à página que acabou de atualizar e selecione novamente o idioma, se necessário.

O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

Ativar imagens em páginas Detalhes

Pode adicionar imagens à página de detalhes de um tipo de registo. Por exemplo, pode pretender adicionar uma fotografia à página Detalhes do contacto, um logótipo da empresa à página Detalhes da conta ou uma fotografia de um produto à página Detalhes do produto. Pode ativar imagens nas páginas de detalhes apenas para os tipos de registo seguintes:

- Conta
- Contacto
- Produto

Para ativar uma imagem num página de detalhes

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Customizar Tipos de Registo.
- 4 Selecione a caixa de verificação Imagem de apresentação para os tipos de registo Conta, Contacto ou Produto.
- 5 Clique em Gravar.

Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados

Pode enviar e gerir um conjunto de ícones customizados para associar a um tipo de registo. Cada conjunto de ícones customizado contém três ícones: um ícone para o separador de tipo de registo, para a barra de Ação e para as áreas de informações relacionadas do Oracle CRM On Demand.

Os conjuntos de ícones customizados melhoram o aspeto do Oracle CRM On Demand, permitindo aos utilizadores visualizar ícones mais relevantes para tipos de registo. Pode editar um conjunto de ícones customizado existente e, em seguida, modificá-la de acordo com os seus requisitos.

NOTA: O número máximo de conjuntos de ícones customizados que pode criar é 100.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador deve incluir o privilégio Gerir Ícones Customizados. Só pode associar conjuntos de ícones customizados a tipos de registos através de temas modernos.

Para criar e publicar um novo conjunto de ícones

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Gestão de Ícones.
- 4 Na página Gestão de Ícones, clique na ligação Ícones de Objetos.
- 5 Na página Conjuntos de Ícones, clique em Adicionar para criar um novo conjunto de ícones.
- 6 Na página Editar Conjuntos de Ícones, introduza o nome do novo conjunto de ícones no campo Nome do Conjunto de Ícones e clique em Gravar.

O número máximo de caracteres que pode utilizar no campo Nome do Conjunto de Ícones é 50.

- 7 No separador Ícones, clique em Novo.
- 8 Na página Editar Ícone, selecione um dos seguintes a partir da lista de escolha Tipo de Ícone para localizar as imagens que pretende utilizar no conjunto de ícones:
 - **Ícone Principal.** O ícone customizado que é utilizado no separador tipo de registo. É recomendável que a imagem selecionada deste ícone meça 50 pixels de largura por 50 pixels de altura.

- **Mini-Ícone.** O ícone customizado que é utilizado na barra de Ação. É recomendável que a imagem selecionada deste ícone meça 25 pixels de largura por 25 pixels de altura.
- **Ícone Informações Relacionadas.** O ícone customizado que é utilizado na área de informações relacionadas. É recomendável que a imagem selecionada deste ícone meça 45 pixels de largura por 45 pixels de altura. Se pretender que esta imagem seja ajustada com o esquema de cores utilizado no Oracle CRM On Demand, esta imagem deve ter um fundo transparente.

NOTA: Pode enviar imagens com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O limite do tamanho máximo do ficheiro é 100 KB.

- 9 Clique em Procurar para localizar a imagem de que necessita, de seguida, clique no Ícone Gravar e Novo.
- 10 Repita os passos 8-9 para cada tipo de ícone no conjunto de ícones customizado.
- 11 Clique em Publicar.

Para mais informações sobre a associação dos conjuntos de ícones customizados, consulte [Alterar o Ícone de um Tipo de Registo \(na página 1435\)](#)

Importar e Gerir Ícones do Cabeçalho Global Customizados

Pode importar ícones customizados para associar à disposição do seu cabeçalho global. Isto permite utilizar ícones significativos para itens na disposição do seu cabeçalho global.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador deve incluir o privilégio Gerir Ícones Customizados.

Para criar um novo conjunto de ícones customizados

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Gestão de Ícones.
- 4 Na página Gestão de Ícones, clique na ligação Ícones do Cabeçalho Global.
- 5 Na página Ícones do Cabeçalho Global, clique em Acrescentar para acrescentar um novo ícone customizado.
- 6 Na página Editar Ícones do Cabeçalho Global, clique em Percorrer para localizar a imagem que pretende utilizar.

NOTA: Pode enviar imagens com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O limite do tamanho máximo do ficheiro é 100 KB. O número máximo de imagens que pode importar é 50. Se pretender que esta imagem seja ajustada com o esquema de cores utilizado no Oracle CRM On Demand, esta imagem deve ser branca, ter aproximadamente 45 pixéis de altura e 45 pixéis de largura e ter um fundo transparente.

- 7 Clique no ícone Gravar e Criar Novo Ícone do Cabeçalho Global.
- 8 Repita os passos 6-7 para cada ícone customizado que pretende importar para o conjunto de ícones do cabeçalho global.
- 9 (Opcional) Para apagar um ícone customizado efetue o seguinte:
 - a Clique na seta para baixo ao lado do ícone customizado que pretende.
 - b A partir do menu, selecione Apagar.

Para obter informações sobre disposições do cabeçalho global, consulte [Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global \(na página 1425\)](#). (consultar [Alterar o ícone de um tipo de registo](#) na página 1435)

Adicionar Tipos de Registo

Pode adicionar tipos de registo customizados para a sua empresa. Por exemplo, poderá pretender apresentar um separador Encomenda para utilização dos funcionários. Para adicionar um novo tipo de registo, mude o nome e configure um dos tipos de registo customizados no Oracle CRM On Demand.

Os privilégios que permitem que a sua empresa utilize os tipos de registo Objeto Customizado 01 a Objeto Customizado 10 e que fornecem aos utilizadores acesso a esses tipos de registo estão ativados por predefinição para a função Administrador no Oracle CRM On Demand. No entanto, se a sua empresa necessitar de utilizar mais de 10 tipos de registo de objeto customizado, deve contactar Oracle CRM On Demand Customer Care para disponibilizar os tipos de registo de objeto personalizado adicionais para a sua empresa.

Regra geral, os novos tipos de registo funcionam da mesma forma que os tipos de registo predefinidos. Está disponível um conjunto de campos para cada tipo de registo, incluindo um campo Nome que pode ser utilizado para filtrar e ordenar listas.

NOTA: Para cada tipo de registo do Objeto Customizado 01, 02 e 03, estão disponíveis oito campos para filtrar e ordenar listas de registos destes tipos de registos. Para todos os outros tipos de registo de objetos customizados, apenas o campo Nome pode ser utilizado para filtrar e ordenar listas de registos desse tipo de registo.

Pode configurar campos customizados, disposições de página, disposições de pesquisa, entre outros, para os novos tipos de registos. No entanto, não pode utilizar os novos tipos de registo nas seguintes áreas:

- Gestor de atribuições
- Previsão
- Atribuição do grupo predefinido (não pode ser partilhada por grupos)

Além disso, os novos tipos de registo têm as seguintes restrições:

- Os novos tipos de registo não podem conter os grupos de endereços específicos de país
- Por predefinição, só é necessário o campo Nome nos novos tipos de registo
- Não é efetuada a verificação de duplicados no novo tipo de registo

Para obter informações sobre como utilizar serviços Internet com novos tipos de registo, consulte [Transferir ficheiros WSDL e de esquema \(na página 1973\)](#).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir tanto o privilégio Personalizar aplicação como o privilégio Customizar Aplicação adequado para o objeto customizado que está a utilizar para o novo tipo de registo. Existem privilégios individuais para os tipos de registo Objeto Customizado 01, 02 e 03, por exemplo, o privilégio Customizar Aplicação - Gerir Objeto Customizado 01. Para obter outros tipos de registo de objeto personalizado, cada privilégio aplica-se a um grupo de objetos personalizados como, por exemplo, o privilégio Personalizar Aplicação - Gerir Objetos Personalizados 04-10.

Para adicionar um tipo de registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Customizar Tipos de Registo.
- 4 Na linha do tipo de registo de objeto customizado que está a utilizar, preencha as informações, por exemplo, introduza a Encomenda.

Para mais informações, consulte [Mudar o nome de tipos de registo \(na página 1429\)](#). Depois de mudar o nome do tipo de registo, este aparece com o novo nome nas secções Configuração do tipo de registo da página Customização da Aplicação, substituindo a ligação para o tipo de registo de objeto customizado.

- 5 Clique em Gravar.
- 6 Na secção Configuração do Tipo de Registo da página Customização da Aplicação, clique na ligação do novo tipo de registo.
- 7 Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos.
- 8 Na página Configuração de campos, pode efetuar o seguinte:
 - (Recomendado) Clique em Gerir Etiquetas de Campo e mude o nome dos campos para cumprir os seus requisitos.

É recomendável mudar o nome do campo Nome. Em toda a aplicação, cada tipo de registo tem um campo denominado Nome que é precedido pelo tipo de registo (Nome da conta, Nome da oportunidade, etc.). Deste modo, se estiver a adicionar um tipo de registo com o nome Encomenda, poderá etiquetar novamente o campo Nome para Nome da Encomenda. Se a empresa utilizar Pesquisa Visada, o campo Nome é apresentado por predefinição como um campo de pesquisa na secção Pesquisa da barra de Ação.

NOTA: Apenas para os tipos de registo dos Objetos Customizados 01 a 03, os campos Pesquisa Rápida 1 e Pesquisa Rápida 2 aparecem também como campos de pesquisa predefinidos na secção Pesquisar da barra de Ação, pelo que poderá querer mudar o nome aos campos Pesquisa Rápida 1 e Pesquisa Rápida 2. Por exemplo, se estiver a adicionar um tipo de registo com o nome Encomenda, poderá pretender mudar o nome do campo Pesquisa Rápida 1 para Número da Encomenda. Nesse caso, quando um funcionário selecionar Encomenda a partir da lista e tipos de registo, é apresentado Número da Encomenda como um dos campos de pesquisa.

- Clique em Novos Campos e adicione campos customizados.

São utilizadas as mesmas restrições para estes tipos de registo e para os campos personalizados dos tipos de registo personalizados.

Para mais informações sobre como editar campos e criar campos customizados, consulte [Criar e Editar Campos \(na página 1301\)](#).

- 9 Configure as disposições de página para as páginas Editar e Detalhes para o novo tipo de registo.

Pode adicionar campos às páginas Editar do registo, agrupar os campos em secções separadas e mudar o nome dessas secções.

Para criar relações com outros tipos de registo, adicione os campos (Conta, Oportunidade, etc.) às disposições da página. Isto cria um ícone de pesquisa junto ao campo, no qual os utilizadores podem associar os registos existentes ao novo tipo de registo.

Pode adicionar secções de informações relacionadas à página Detalhe.

Ao adicionar Equipa como uma secção de informações relacionadas, os utilizadores podem partilhar este registo com membros da equipa numa base de registo a registo.

NOTA: A secção Informações relacionadas com a equipa é suportada em todos os tipos de registo de objetos customizados.

Para obter instruções, consulte Customizar Disposições da Página Estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

- 10 (Opcional) Configure disposições de pesquisa para o novo tipo de registo. Para obter mais informações, consulte [Gerir disposições da pesquisa \(na página 1377\)](#).
- 11 (Opcional) Configure disposições da Página Principal customizada para o novo tipo de registo. Para mais informações, consulte Criar disposições da página principal Registos (consultar [Criar disposições para a página principal do registo](#) na página 1388).
- 12 (Opcional) Adicione o novo tipo de registo como um campo ou como uma secção de informações relacionadas nas disposições de página de outros tipos de registo.

NOTA: Após terminar a configuração do novo tipo de registo, deve atualizar os perfis de acesso relevantes para fornecer aos utilizadores os níveis de acesso adequados ao novo tipo de registo. Também deve atualizar as funções de utilizador relevantes para disponibilizar o separador do tipo de registo para as funções, e atribuir as disposições de página customizadas, as disposições da Página Principal e as disposições de pesquisa do tipo de registo às funções. Para obter informações sobre como atualizar perfis de acesso, consulte [Processo de Configuração de Perfis de Acesso \(na página 1511\)](#). Para obter informações sobre como atualizar funções, consulte [Adicionar Funções \(na página 1488\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

■ [Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados \(na página 1447\)](#)

Alterar o ícone de um tipo de registo

Pode alterar o ícone que está associado a um tipo de registo e é apresentado nos separadores e na secção Criar na barra de ação.

Antes de iniciar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Para alterar o ícone de um tipo de registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Customizar Tipos de Registo.
- 4 Na página Personalizar Tipos de Registo, efetue um dos seguintes procedimentos ou ambos:
 - a Clique no ícone Pesquisa no campo Ícone Clássico para o tipo de registo e selecione um ícone a partir da janela.
 - b Clique no ícone Pesquisa no campo Ícone Moderno para o tipo de registo e selecione um ícone a partir da janela.

Se já criou conjuntos de ícones customizados, estes são apresentados no título Ícones Customizados. Para mais informações sobre conjuntos de ícones customizados, consulte [Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados \(na página 1431\)](#).
- 5 Clique em Gravar.

Customizar Etiquetas de Integração REST

Cada tipo de registo tem duas etiquetas de integração REST que podem ser utilizadas pela API REST do Oracle CRM On Demand para aceder ao tipo de registo (recurso). Uma das etiquetas de integração REST é a etiqueta predefinida do tipo de registo. A etiqueta predefinida é independente do idioma e não pode alterá-la. Pode customizar a outra etiqueta de integração REST. Por exemplo, se a sua empresa mudar o nome a um tipo de registo ou utilizar um tipo de registo customizado, poderá pretender customizar a etiqueta de integração REST desse tipo de registo, de forma a que a etiqueta de integração REST reflita o nome do tipo de registo.

O URL de uma API REST do Oracle CRM On Demand pode aceder a um recurso através das etiquetas de integração REST, conforme mostrado nos seguintes URLs de exemplo:

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/default_integration_tag`

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/custom_integration_tag`

Nestes exemplos, `default_integration_tag` é um marcador de posição da etiqueta de integração predefinida e `custom_integration_tag` é um marcador de posição da etiqueta de integração REST customizada.

O seguinte procedimento descreve como customizar as etiquetas de integração da API REST que forem utilizadas nos URLs da API REST.

Para customizar etiquetas de integração REST

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Clique na ligação Personalizar Etiquetas de Integração REST.
- 4 Na lista Etiquetas de Integração REST, clique na ligação Editar para o tipo de registo.
- 5 No campo Etiqueta de Integração REST, introduza o novo nome e clique em Gravar.

Criar novos temas

O tema determina o aspeto do Oracle CRM On Demand. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado, pela primeira vez, para uma nova empresa ficam disponíveis vários temas, sendo que o tema predefinido é *Oracle*. Pode especificar as funções que pretende criar e gerir temas no Assistente de gestão de funções. Para mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#). Para mais informações sobre como especificar temas ao nível da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).

Pode escolher um tema ao nível da empresa, função ou utilizador. O tema especificado ao nível do utilizador tem prioridade seguido pelo tema especificado ao nível da função. Se nenhum destes níveis especificar um tema, será aplicado o tema predefinido da empresa.

Se atualizar os temas da versão 16 do Oracle CRM On Demand para uma versão posterior, tenha em atenção o seguinte:

- **Para novas empresas.** *Oracle* é o tema predefinido ao nível da empresa. Os temas não são selecionados ao nível da função ou do utilizador. Os administradores da empresa podem criar novos temas e predefini-los. Também podem desativar temas existentes de modo a não poderem ser selecionados pelos utilizadores.
- **Para empresas existentes.** Os nomes dos temas antigos serão substituídos pelas seguintes cadeias: *Oracle - Preterido*, *Contemporâneo - Preterido* ou *Clássico - Preterido*. Recomenda-se que altere estes temas antigos, escolha um dos novos temas e remova os temas antigos dos perfis de utilizador.
- **Para empresas existentes que utilizam logótipos e ligações.** Uma atualização não afeta um tema preterido que permaneça selecionado. No entanto, recomenda-se que não utilize temas antigos (preteridos) e que crie antes novos temas e os predefina ao nível da empresa ou da função.

Antes de começar. Para criar e editar temas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir temas.

A tarefa seguinte descreve como criar temas pessoais no Oracle CRM On Demand.

Para criar um novo tema no Oracle CRM On Demand

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Temas.
- 4 Na página Temas, clique em Novo.
- 5 Introduza informações para os seguintes campos:
 - **Nome do tema.** Introduza um nome para o novo tema.
 - **Mostrar ligação Ajuda predefinida.** Selecione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Ajuda predefinida.
 - **Mostrar ligação Formação e suporte predefinida.** Selecione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Formação e suporte predefinida.
 - **Mostrar Ligação Predefinida de Itens Apagados.** Marque esta caixa de seleção se pretender que o novo tema apresente a ligação global predefinida de Itens Apagados.
 - **Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal.** Marque esta caixa de seleção se pretender que o novo tema suporte o sistema de visualização frontal. Pode retirar o sistema de visualização frontal totalmente desmarcando esta caixa de seleção num tema do utilizador.

NOTA: Para além do seu tema suportar a funcionalidade do sistema de visualização frontal, os utilizadores necessitam de ativar a opção Sistema de Visualização Frontal na página Detalhes Pessoais. Se o campo Sistema de Visualização Frontal no perfil pessoal do utilizador estiver em branco, é utilizada a definição para a empresa. Para obter mais informações sobre o sistema de visualização frontal, consulte [Oracle CRM On Demand Descrição Geral Página a Página \(consultar Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand na página 38\)](#) e [Atualizar os Detalhes Pessoais \(na página 788\)](#).

- **Descrição.** Introduza uma descrição para o novo tema.
- **Estilo de tema.** Este campo é obrigatório. O valor predefinido para este menu é Clássico.
- **Estilo de separador.** Selecione Clássico ou Moderno. Este menu está disponível apenas se seleccionar Clássico a partir do menu Estilo do tema. O valor predefinido para este menu é Empilhado.
- **Tamanho do tipo de letra.** Selecione Normal ou Grande. Se seleccionar Clássico a partir do menu Estilo do Tema, o valor por predefinição para este menu é Regular. Se seleccionar Moderno a partir do menu Estilo do Tema, o valor por predefinição para este menu é Grande.

6 Clique em Gravar.

O Oracle CRM On Demand abre a página Detalhes com uma pré-visualização dinâmica do novo tema que se encontra à direita do ecrã. A pré-visualização mostra as páginas página principal, Detalhes e Lista com o novo tema aplicado.

7 Introduza informações para os campos listados na seguinte tabela.

NOTA: Para introduzir novos códigos de cores, pode introduzir um valor hexadecimal para cada cor ou mover o rato sobre o valor de cor predefinido para apresentar o ícone da paleta de cores. Clique no ícone da paleta de cores para seleccionar uma cor para este campo.

Informações Gerais	Descrição
Mostrar ligação Ajuda predefinida.	Selecione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Ajuda predefinida.
Mostrar ligação Formação e suporte predefinida.	Selecione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Formação e suporte predefinida.
Mostrar ligações do tipo de registo na secção do rodapé	Selecione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema seja apresentado nas ligações do tipo de registo na parte inferior da página.
Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal	Marque esta caixa de seleção se pretender que o novo tema suporte o sistema de visualização frontal. Pode retirar o sistema de visualização frontal totalmente desmarcando esta caixa de seleção num tema do utilizador. NOTA: Para além do seu tema suportar a funcionalidade do sistema de visualização frontal, os utilizadores necessitam de ativar a opção Sistema de Visualização Frontal na página Detalhes Pessoais. Se o campo Sistema de Visualização Frontal no perfil pessoal do utilizador estiver em branco, é utilizada a definição para a empresa. Para obter mais informações sobre o sistema de visualização frontal, consulte Oracle CRM On Demand Descrição Geral Página a Página (consultar Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand na página 38) e Atualizar os Detalhes Pessoais (na página 788).

Informações Gerais	Descrição
Fundo da aplicação	Este campo refere-se ao fundo do Oracle CRM On Demand. No tema moderno, este campo também se refere ao fundo da secção Superior em que os botões são apresentados.
Texto da aplicação	Este campo está disponível apenas para o tema clássico. O campo refere-se à declaração legal localizada na parte inferior da página da aplicação e às barras verticais entre as ligações globais e as ligações de separadores.
Ligações da aplicação	Este campo está disponível apenas para o tema clássico. O campo refere-se às ligações globais localizadas na parte superior e inferior do Oracle CRM On Demand como, por exemplo, Admin., A minha configuração, Declaração de privacidade, Termos de utilização, etc.
Texto de alerta	Este campo refere-se ao texto utilizado para campos obrigatórios e tarefas em atraso. Este campo também se refere ao texto na barra de texto de deslocação que possa ser apresentado na parte inferior de cada página no Oracle CRM On Demand, consoante a forma como os alertas da empresa estão configurados.
Fundo da barra de alertas	Este campo também se refere ao fundo na barra de texto de deslocação que possa ser apresentado na parte inferior de cada página no Oracle CRM On Demand, consoante a forma como os alertas da empresa estão configurados.
Separadores (apenas tema Clássico)	
Estilo de separador	No menu, selecione Arredondado, Empilhado ou Normal.
Texto do separador ativo	Este campo refere-se ao texto utilizado nos separadores ativos.
Fundo do separador ativo	Este campo refere-se à cor de fundo do separador ativo.
Texto do separador inativo	Este campo refere-se ao texto utilizado nos separadores inativos.

Informações Gerais	Descrição
Fundo do separador inativo - Superior	Este campo refere-se à cor do fundo superior do separador inativo.
Fundo do separador inativo - Inferior	Este campo refere-se à cor do fundo inferior do separador inativo.
Fundo do separador inativo à passagem do rato	Este campo refere-se à cor apresentada quando coloca o rato sobre um separador inativo. Também se refere à cor utilizada no separador de menu.
Secção do cabeçalho global (apenas tema Moderno)	
Fundo	Este campo refere-se à cor do fundo do cabeçalho global.
Secção superior (apenas tema Moderno)	
Texto	Este campo refere-se ao texto abaixo dos botões.
Barra de ação (apenas tema Moderno)	
Ícone da barra de ação	Este campo refere-se à cor do ícone triangular da barra de ação.
Texto da barra de ação	Este campo refere-se ao texto utilizado na barra de ação.
Ligações da barra de ação	Este campo refere-se às ligações disponíveis na barra de ação como, por exemplo, as ligações de navegação por baixo das secções Registos de favoritos ou Visualizados recentemente.
Fundo da barra de ação	Este campo refere-se à cor do fundo apresentada na barra de ação.
Botões (apenas tema Moderno)	
Fundo do botão - Superior	Este campo refere-se à cor do fundo superior do botão.
Fundo do botão - Inferior	Este campo refere-se à cor do fundo inferior do botão.
Limite do botão	Este campo refere-se à cor utilizada no limite do botão.

Informações Gerais	Descrição
Texto do botão	Este campo refere-se ao texto utilizado no botão.
Página (temas Clássico e Moderno)	
Texto da página	Este campo refere-se à totalidade do texto na página ou janela sobreposta, por exemplo, ajuda incorporada, etiquetas de campos, valores de campos, títulos de página, ligações inativas, cabeçalhos de secção de formulário, barras verticais, marcas, etc.
Ligações de página	Este campo refere-se a todas as ligações no fundo de página, por exemplo, ligação Mostrar Lista Completa, ligação Gerir Lista, etc.
Fundo de página - Superior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte superior de cada página e janela sobreposta, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de Ação, a Lista Relacionada e o painel Compromisso do Calendário. No tema clássico, este campo controla o separador do calendário ativo. NOTA: No tema moderno, o separador do calendário ativo é substituído por um menu.
Fundo de página - Inferior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte inferior de cada página e janela sobreposta, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de ação, Lista relacionada, Vista do calendário e separador Calendário.
Fundo de Página Realçado	Este campo refere-se à cor dos itens realçados numa página, por exemplo, os campos de edição incorporada, a data atual num calendário, o passo ativo nos assistentes, o fundo do sistema de visualização frontal, etc.
Texto do cabeçalho da página	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para os nomes de página, por exemplo, Página principal Oportunidades.
Fundo do cabeçalho da página - Superior	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para a área superior por trás dos nomes de página.

Informações Gerais	Descrição
Fundo do cabeçalho da página - Inferior	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para a área inferior por trás dos nomes de página.
Linhas do cabeçalho da secção	Este campo refere-se às linhas do cabeçalho da secção nas páginas Detalhes.
Linhas de página	Este campo refere-se às cores de linha utilizadas nos registos de lista, secções de formulário em páginas de detalhes, em passos do assistente, etc.
Ícone da página	Este campo está disponível apenas para o tema moderno. O campo refere-se à cor utilizada no ícone triangular, que é utilizado para fechar e expandir secções de página.
Fundo do botão de informações relacionadas	Este campo está disponível apenas para o tema moderno. O campo refere-se às cores utilizadas por trás do botão Informações relacionadas.
Listas (temas Clássico e Moderno)	
Texto do Cabeçalho da Lista	Este campo refere-se à cor do texto utilizada na barra do filtro, na barra do rodapé da lista e na linha de tempo das vistas de calendário diárias e semanais.
Fundo do Cabeçalho da Lista	Este campo refere-se à cor de fundo da secção de tempo nas vistas de calendário diárias e semanais, na barra do filtro e no rodapé da lista que contém os ícones de navegação da lista.
Texto do Cabeçalho da Coluna	Este campo refere-se à cor do texto utilizada nos cabeçalhos da coluna e na secção do dia das vistas de calendário no tema moderno.
Fundo do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor de fundo nas listas relacionadas, listas completas e na secção do dia das vistas de calendário no tema moderno.
Linhas	Este campo refere-se à cor das linhas horizontais na secção da lista.
Calendário (Tema Clássico e Moderno)	

Informações Gerais	Descrição
Fundo do Compromisso - Predefinição	Este campo refere-se à cor de fundo de um compromisso apresentado nas vistas de tipo diário, semanal e mensal do calendário.
Texto do Compromisso - Ligações	Este campo refere-se às ligações disponíveis nos compromissos do calendário, por exemplo, as ligações de navegação para o compromisso, contacto e conta.
Texto do Compromisso - Não Ligações	Este campo refere-se à cor do texto utilizado nos compromissos.
Fundo das Horas Fora do Expediente	Este campo refere-se à cor de fundo utilizada para representar as horas num calendário durante as quais o utilizador não está a trabalhar.
Linhas do Calendário	Este campo refere-se às cores de linha utilizadas nas vistas de calendário na secção Vista de Calendário das páginas do calendário.

- 8 (Opcional) Se pretender adicionar ligações globais personalizadas a um tema, clique em Nova, na secção Ligações globais.
É aberta a página Editar ligação.
- 9 Introduza as seguintes informações:
 - **Nome da ligação.** Introduza o nome da ligação global que pretende adicionar ao tema.
 - **Tipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé no menu, dependendo se pretende colocar a ligação global na parte superior ou inferior da página.
 - **URL da ligação.** Introduza um URL da ligação global.
 - **Ordem da ligação.** Introduza um valor para indicar a ordem de apresentação da ligação. Por exemplo, se introduzir o número um para uma ligação será essa a primeira das ligações globais.
- 10 Clique em Gravar. Ou, se pretender adicionar ligações globais customizadas adicionais ao tema, clique em Gravar e Nova Ligação.
- 11 (Opcional) Se pretender adicionar um logótipo específico ao tema, clique em Adicionar logótipo, na secção Logótipo.
É aberta a página Editar logótipo.
- 12 Clique em Procurar para localizar a imagem que pretende utilizar como logótipo do cabeçalho no tema.
NOTA: Pode enviar imagens como um logótipo de cabeçalho com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. Para o tema clássico, o Oracle CRM On Demand pode apresentar um logótipo de cabeçalho com uma altura máxima de 45 pixéis. Para o tema moderno, o Oracle CRM On Demand pode apresentar um logótipo de cabeçalho com uma altura máxima de 50 pixéis. Para garantir uma cobertura máxima a nível horizontal, recomenda-se que o logótipo de cabeçalho tenha 1680 pixéis de largura. Terá de ter permissão para utilizar e enviar a imagem do tema.
- 13 Introduza as seguintes informações:
 - **Nome.** Introduza o nome do logótipo que pretende adicionar ao tema.

- **Tipo de logótipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé no menu, consoante pretenda colocar o logótipo na parte superior ou inferior da página. Se seleccionar Cabeçalho, o logótipo irá permanecer no fundo por trás das ligações e separadores. Se seleccionar Rodapé, o logótipo de rodapé será colocado nas ligações na parte inferior da aplicação.

14 Clique em Gravar.

NOTA: É necessário terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para efetuar a pré-visualização do novo logótipo adicionado ao tema.

15 (Opcional) Se pretender especificar cores diferentes para o fundo, ligações e texto para diferentes tipos de atividades, clique em Novo na secção Atividades de Calendário.

A página Detalhes das Atividades do Calendário é aberta.

16 Introduza as seguintes informações:

- **Tipo de Atividade.** Selecione a atividade de calendário necessária.
- **Encomenda.** Introduza um valor para indicar a ordem em que as atividades do calendário são apresentadas na legenda do calendário. A legenda do calendário apresenta os primeiros quatro tipos de atividades quando visualiza o calendário diário e semanal. A legenda do calendário apresenta os primeiros seis tipos de atividades quando visualiza o calendário mensal.

17 Clique em Gravar. Ou, se pretender especificar cores para outros tipos de atividade, clique em Gravar e Novas Atividades de Calendário.

A secção Atividades do Calendário lista as atividades que pretende apresentar com cores específicas no calendário.

18 Clique nos seguintes campos para definir a forma de apresentação de cada atividade de calendário no calendário:

- **Cor de Fundo.** Introduza um valor hexadecimal, ou selecione uma cor da paleta de cores, para definir a cor de fundo da atividade do calendário.
- **Cor das Ligações.** Introduza um valor hexadecimal, ou selecione uma cor da paleta de cores, para definir a cor em que são apresentadas ligações na atividade do calendário.
- **Cor das Ligações Não Existentes.** Introduza um valor hexadecimal ou selecione uma cor da paleta de cores para definir a cor em que é apresentado texto na atividade do calendário.

NOTA: É necessário terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para visualizar as alterações das atividades do calendário. Para mais informações sobre como utilizar o calendário no Oracle CRM On Demand, consulte [Trabalhar com as Páginas do Calendário](#) (consultar [Trabalhar com páginas Calendário](#) na página 204).

Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados

Para os tipos de registo para os quais a partilha de registos de uma equipa é suportada, pode customizar esse tipo de registo de forma a que tenha o proprietário anterior como parte da equipa quando o campo Proprietário é alterado no Oracle CRM On Demand. A página Customizar Proprietário Anterior apresenta uma lista de tipos de registos que suportam a partilha de registos por uma equipa. Por cada tipo de registo, pode seleccionar os canais pelos quais o proprietário anterior do registo é retido na equipa e pode atribuir uma nova função de acesso ao proprietário anterior. Por exemplo, pode configurar o tipo de registo Conta de forma a que quando o proprietário de um registo de conta partilhado for alterado através de operações interativas, o proprietário anterior é retido na equipa e recebe uma função de acesso só de leitura para esse tipo de registo.

Para mais informações sobre a propriedade de registos, consulte [Transferir Propriedade de Registos](#) (na página 151) e [Partilhar Registos \(Equipas\)](#) (na página 152).

Para customizar a propriedade anterior de registos

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique em Customizar Proprietário Anterior.
A página Customizar Proprietário Anterior lista tipos de registos que suportam a partilha de registos por equipas, e os canais e perfis de acesso correspondentes a esses tipos de registos.
- 4 Na página Customizar Proprietário Anterior, clique em Editar para modificar um canal ou perfil de acesso para o proprietário anterior de um tipo de registo.
- 5 A partir de Selecionar Canais, selecione um dos seguintes valores:
 - **Nunca Reter o Proprietário.** Este é o valor predefinido. O proprietário anterior do registo não será retido na equipa.
 - **Reter Sempre o Proprietário.** O proprietário anterior do registo será retido na equipa, exceto quando o proprietário for alterado através do gestor de atribuições.
 - **Todas as Operações Interativas.** O proprietário anterior do registo será retido na equipa, exceto quando o proprietário for alterado através do Assistente de Importações, o gestor de atribuições, a funcionalidade de atualização em massa ou serviços Internet.
- 6 A partir do Perfil de Acesso, selecione um novo perfil de acesso para o proprietário anterior.
Para obter mais informações sobre como tornar outros perfis de acesso disponíveis para equipas, consulte [Processo de Configuração de Perfis de Acesso \(na página 1511\)](#).
- 7 Clique em Gravar.

Acerca de campos, listas de escolha e métrica

A aplicação não lhe permite alterar nomes de campos ou valores da lista de escolha que utiliza em previsões e relatórios. No entanto, algumas das listas pré-concebidas, como as listas em páginas principais, selecionam os registos a incluir com base nos valores da lista de escolha. A aplicação utiliza o código independente da língua subjacente para determinar os registos a incluir nas listas padrão. Por conseguinte, pode mudar o nome dos valores da lista de escolha e dos campos sem afetar estas listas.

NOTA: No Oracle CRM On Demand (a aplicação padrão), a prioridade de tarefas é indicada nas listas de tarefas por setas. Uma seta para cima indica 1-Prioridade alta, nenhuma indica 2-Prioridade média e uma seta para baixo indica 3-Prioridade baixa. Se alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade, no tipo de registo Atividade, a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados que adicione à lista de escolha do campo Prioridade.

Acerca de configurações de anexos

Dependendo do tipo de registo, os ficheiros podem ser anexados a registos das seguintes formas:

- Através de item relacionado Anexos em registos principais
- Através de campos do anexo

Acerca da configuração do item relacionado Anexos

Nos tipos de registos que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, pode configurar disposições da página e funções de utilizador para permitir aos utilizadores ligar vários anexos a um registo principal. Cada anexo pode conter um ficheiro ou um URL. Para permitir aos utilizadores anexar ficheiros e URLs desta forma, as disposições da página e as funções de utilizador têm de ser configuradas da seguinte forma:

- A secção Anexos tem de estar disponível como uma secção de informações relacionadas na disposição da página para o tipo de registo principal.
- A função de utilizador tem de ter as permissões necessárias para o tipo de registo Anexo.
- Os perfis de acesso para a função de utilizador têm de ter o acesso apropriado ao tipo de registo relacionado com Anexos na definição de acesso para o tipo de registo principal.

Para obter mais informações sobre a personalização de disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1398\)](#). Para obter mais informações sobre a configuração de funções de utilizador e perfis de acesso, consulte [Gestão de utilizadores e controlos de acesso \(na página 1449\)](#).

Os tipos de registo seguintes suportam o item relacionado Anexos pré-configurados:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Objetos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionário
- Evento
- Fundo
- Pedido de fundos
- Agregado familiar
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Afiliação no programa
- Pedido de assistência
- Solução

Os anexos também podem ser ligados para alertar registos e registos de fases de vendas.

Os administradores da empresa podem visualizar detalhes dos anexos adicionados através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter mais informações, consulte [Gerir os anexos da empresa \(na página 1999\)](#).

Acerca da configuração de campos do anexo

Os campos do anexo permitem aos utilizadores anexar um único ficheiro a um registo. Os campos do anexo são suportados para os tipos de registo seguintes:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e superiores
- Relatório de auditoria do inventário
- Transação de amostra
- Assinatura

Os seguintes tipos de registo também suportam campos de anexo. No entanto, estes tipos de registo só podem ser utilizados como itens relacionados, da seguinte forma:

- Anexo da acreditação
O tipo de registo Anexo da acreditação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Acreditação.
- Anexo da aplicação

O tipo de registo Anexo da aplicação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Aplicação.

■ **Anexo do plano de negócio**

O tipo de registo Anexo do plano de negócio pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Plano de negócio.

■ **Anexo da certificação**

O tipo de registo Anexo da certificação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Certificação.

■ **Anexo do curso**

O tipo de registo Anexo do curso pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Curso.

■ **Anexo do Exame**

O tipo de registo Anexo do exame pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Exame.

■ **Anexo do pedido de FDM**

O tipo de registo Anexo do pedido de FDM (Fundos de Desenvolvimento de Mercado) pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de FDM.

■ **Anexo do objetivo**

O tipo de registo Anexo do objetivo pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Objetivo.

■ **Anexo do programa de parceiros**

O tipo de registo Anexo do programa de parceiros pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Programa de parceiros.

■ **Anexo da apólice**

O tipo de registo Anexo da apólice pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Apólice.

■ **Anexo do pedido de preço especial**

O tipo de registo Anexo do pedido de preço especial pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de preço especial.

Alguns destes tipos de registo são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis na edição do Oracle CRM On Demand que possui.

Em alguns destes tipos de registo, os campos do anexo estão expostos na disposição da página padrão no Oracle CRM On Demand. Pode expor os campos do anexo nas disposições da página de detalhes para todos os tipos de registo listados, conforme necessário. Existem três campos do anexo, conforme se segue:

- **Anexo.** Este campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Editar do registo. Depois de um ficheiro ser enviado, o campo mostra o nome e o tamanho do ficheiro anexado na página de detalhes do registo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro. Para permitir aos utilizadores anexar um ficheiro a um registo, tem de expor este campo na disposição da página. O campo Anexo não pode ser utilizado como um campo de pesquisa porque o nome do ficheiro e o tamanho do ficheiro neste campo são valores calculados.
- **Anexo: nome do ficheiro.** Este é um campo só de leitura que é automaticamente preenchido com o nome do ficheiro que o utilizador envia. O campo Anexo: nome do ficheiro pode ser utilizado como um campo de pesquisa. A exposição deste campo é opcional.
- **Anexo: tamanho (em bytes).** Este campo apresenta o tamanho do anexo. A exposição deste campo é opcional.

Para obter mais informações sobre a personalização de disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348) e [Especificar disposições da página dinâmica](#) (na página 1398).

Acerca da configuração de objetos personalizados e campos do anexo

Pode configurar os tipos de registo Objeto personalizado de várias formas para satisfazer as necessidades empresariais da sua empresa, da seguinte forma:

- Pode configurar um tipo de registo Objeto personalizado como um tipo de registo relacionado noutro tipo de registo. (Os tipos de registo Objeto personalizado são suportados como tipos de registo relacionados na maioria dos tipos de registo principais no Oracle CRM On Demand.)
Nessa configuração, existe uma relação de um-para-muitos entre o registo principal e o tipo de registo ligado. Quando os campos de anexos forem expostos no tipo de registo ligado, esta configuração permite que os utilizadores liguem vários anexos (um em cada registo dependente) ao registo principal.
Por exemplo, pode expor os campos do anexo na página de detalhe do Objeto personalizado 04 e, em seguida, mudar o nome do Objeto personalizado 04 para que seja identificado como *Anexo do objetivo*. Em seguida, disponibiliza o novo tipo de registo Anexo do objetivo como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo Objetivo.
- Pode configurar tipos de registo Objeto personalizado em relações muitos para muitos com outros tipos de registo, consulte [Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados](#) (na página 1447) para obter mais informações.
- Pode configurar um tipo de registo Objeto personalizado para utilizar como um tipo de registo Anexo e disponibilizá-lo como um tipo de registo de nível superior, com separador, página principal, listas, etc. próprios.
Essa configuração poderia ser utilizada para conceder aos utilizadores acesso a literatura do interesse de um grande número de utilizadores e também permitiria aos utilizadores pesquisar anexos que foram transferidos para registos do tipo de registo Anexo.

Tal como acontece com qualquer tipo de registo, tem de se certificar de que os utilizadores têm os níveis de acesso apropriados nas funções de utilizador e perfis de acesso que lhes permitam trabalhar com os tipos de registo em que campos do anexo são suportados. Para obter mais informações sobre a configuração de funções de utilizador e perfis de acesso, consulte [Gestão de utilizadores e controlos de acesso](#) (na página 1449).

Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados

Por predefinição, todas as relações entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registo são de muitos para muitos. No entanto, para todos os outros tipos de registo de objeto personalizado (por exemplo, Objeto personalizado 04), qualquer relação entre o tipo de registo de objeto personalizado e qualquer outro tipo de registo (incluindo outros tipos de registo de objeto personalizado) é de um para muitos, por predefinição.

Pode criar relações muitos para muitos para tipos de registo de objeto personalizado utilizando outro tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção.

Vantagens da utilização de um tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção

Utilizar um tipo de registo do objeto personalizado como uma tabela de intersecção, em vez de utilizar as relações muitos para muitos com outros tipos de registo fornecidos nos Objetos personalizados 01 a 03, tem as seguintes vantagens:

- **Flexibilidade.** O utilizador tem mais flexibilidade em controlar a relação entre os objetos. Utilizar um tipo de registo do objeto personalizado como uma tabela de intersecção permite acesso direto aos registos da intersecção no tipo de registo do objeto personalizado. Os Objetos personalizados 01, 02 e 03 não expõem as tabelas de intersecção e as respetivas relações muitos para muitos com outros tipos de registo. Por conseguinte, os utilizadores não podem visualizar ou modificar os registos de intersecção. O Objeto personalizado 04 e os tipos de registo superiores também são mais flexíveis porque permitem ao utilizador determinar que tipos de registo devem ter a relação muitos para muitos. As relações muitos para muitos dos

Objetos personalizados 01, 02 e 03 com outros tipos de registo são pré-configuradas e não as pode alterar. Por exemplo, ao utilizar o Objeto Personalizado 01, e se necessitar apenas de relações um para muitos entre o Objeto Personalizado 01 e a Conta, é armazenado como uma relação muitos para muitos. O Objeto personalizado 01 utiliza um registo adicional para armazenar a relação na tabela de intersecção oculta mesmo se não for necessário e este registo adicional é contado em relação à atribuição de registos da empresa. No entanto, se estiver a utilizar o Objeto personalizado 04 e se necessitar apenas de uma relação um para muitos entre o Objeto personalizado 04 e a Conta, pode utilizar a relação um para muitos predefinida fornecida. Caso contrário, se não estiver a utilizar o Objeto personalizado 04, pode escolher utilizar outro tipo de registo do objeto personalizado para criar uma relação muitos para muitos entre o Objeto personalizado 04 e a Conta.

- **Melhor integração.** Os eventos de integração são mais eficientes quando utiliza um tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção. Pode carregar relações muitos para muitos diretamente no tipo de registo do objeto personalizado através da utilização da ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand ou dos serviços Internet. No entanto, a ferramenta de importação não suporta a importação de relações entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registo. Os eventos de integração também podem controlar apenas os campos principais dos Objetos personalizados 01, 02 e 03. Os eventos de integração não podem controlar qualquer evento que ocorra para os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e os tipos de registo relacionados, como uma associação ou dissociação com outros tipos de registo. No entanto, se estiver a utilizar o Objeto personalizado 04 e os tipos de registo superiores como tabelas de intersecção, pode controlar e detetar quaisquer eventos que ocorram na tabela de intersecção porque se trata de um tipo de registo do objeto personalizado com o suporte do evento de integração.
- **Armazenar informações adicionais.** O utilizador poderá pretender armazenar informações adicionais sobre as relações muitos para muitos entre dois tipos de registo, como por exemplo, um campo de texto ou um modelo de negócio mais complexo poderão necessitar de relações com outros tipos de registo. O Objeto personalizado 04 e os tipos de registo superiores suportam todos os campos personalizados disponíveis no Oracle CRM On Demand, permitindo criar campos personalizados na tabela de intersecção. O Objeto personalizado 04 e os tipos de registo superiores também suportam as relações com outros tipos de registo, permitindo criar relações com a tabela de intersecção. As tabelas de intersecção para os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registo não suportam campos personalizados ou relações com outros tipos de registo.

Exemplo da criação de uma relação muitos para muitos

A sua empresa possui e gere centros de conferências e fornece instalações para conferências a outras empresas, clientes governamentais, etc. Deseja utilizar um tipo de registo de objeto personalizado para controlar informações sobre eventos e outro tipo de registo de objeto personalizado para controlar informações sobre as salas que serão utilizadas para cada evento. Cada sala é utilizada para muitos eventos e cada evento pode utilizar diversas salas, pelo que tem de ter uma relação muitos para muitos entre os tipos de registo.

Para criar esta relação muitos para muitos, pode utilizar um terceiro tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção para controlar as informações sobre a reserva de cada sala ou sessão. Em seguida, pode criar uma relação um para muitos entre salas e sessões e uma relação um para muitos entre eventos e sessões, o que lhe dá uma relação muitos para muitos entre salas e eventos.

O procedimento seguinte descreve como configurar os tipos de registo e as relações para este exemplo. Os Objetos personalizados 04, 05 e 06 são utilizados para os novos tipos de registo.

Para configurar uma relação muitos para muitos

- 1 Se os tipos de registo de objeto personalizado que pretende utilizar não estiverem configurados para a sua empresa, contacte o Suporte técnico a clientes para os configurarem.
- 2 Depois de o Suporte técnico a clientes ter configurado os objetos personalizados, mude o nome dos tipos de registo Objeto personalizado 04, 05 e 06 para Sala, Evento e Sessão respetivamente.

Para obter informações sobre como mudar o nome dos tipos de registo, consulte [Mudar o nome de tipos de registo](#) na página 1429).

- 3 Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, defina o nível de acesso necessário no Passo 2 Acesso ao tipo de registo do Assistente de gestão de funções. (O nível de acesso necessário é determinado pelo utilizador, com base nas responsabilidades do mesmo.)
Para obter informações sobre a configuração de funções de utilizador, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).
- 4 Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, configure o perfil de acesso para os novos tipos de registo.
Pelo menos, terá de configurar o seguinte:
 - No novo tipo de registo Sala, conceda acesso Ver à nova secção de informações relativas à Sessão.
 - No novo tipo de registo Evento, conceda acesso Ver à nova secção de informações relativas à Sessão.
 Para obter mais informações sobre como configurar perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#).
- 5 Criar novas disposições da página para os novos tipos de registo:
 - Na disposição da página Detalhe do novo tipo de registo Sala, inclua o novo tipo de registo Sessão como uma secção de informações relacionadas.
 - Na disposição da página Detalhe do novo tipo de registo Evento, inclua o novo tipo de registo Sessão como uma secção de informações relacionadas.
 Para mais informações sobre a configuração de disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).
- 6 Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, atribua as disposições da página que criou no Passo 6 do Assistente de gestão de funções.
Para obter informações sobre a configuração de funções de utilizador, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

NOTA: Além das alterações de configuração descritas no procedimento anterior, pode personalizar os novos tipos de registo do mesmo modo que personaliza outros tipos de registo. Para obter informações sobre como personalizar tipos de registo, consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registo](#) (consultar [Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#) na página 1279).

Gestão de utilizadores e controlos de acesso

Este tópico fornece informações sobre a gestão de utilizadores e o controlo de acesso.

Antes de começar. Efetue os seguintes procedimentos:

- Certifique-se de que tem os privilégios apropriados na sua função:
 - Para aceder à ligação Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso na Página Principal Administração, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores ou o privilégio Gerir Funções e Acesso ou ambos os privilégios.
 - Para configurar utilizadores, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores ou Gerir Utilizadores na Organização do Parceiro.

NOTA: Os utilizadores com o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro só podem configurar os utilizadores na respetiva organização do parceiro.
- Para configurar perfis e funções na empresa, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.
- Para criar, editar ou apagar um grupo, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso. Para acrescentar utilizadores a um grupo ou retirar utilizadores de um grupo, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso e o privilégio Gerir Utilizadores.
- Para configurar livros, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir livros.
- Para configurar territórios na empresa, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir territórios.

- Compare o número de licenças relativamente ao número de utilizadores que têm de estar ativos. Só os utilizadores ativos podem aceder ao Oracle CRM On Demand. O número total de utilizadores ativos não pode exceder o número de licenças para a empresa. Para obter mais informações sobre como verificar o estado das licenças, consulte [Verificar estados de licenças e utilizadores ativos](#) (consultar [Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos](#) na página 1226).
- Leia as informações antecedentes sobre funções e perfis de acesso. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
 - [Gestão de Funções](#) (na página 1481)
 - [Diretrizes sobre configuração de funções](#) (na página 1482)
 - [Gestão de perfis de acesso](#) (na página 1497)
 - [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais](#) (na página 1503)
 - [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados](#) (na página 1504)
 - [Como São Determinados os Direitos de Acesso](#) (na página 1564)
- Determine os perfis que serão utilizados para gerir o acesso a dados de livros, funções e equipas.
- Determine a função que pretende atribuir a cada utilizador e com quem cada utilizador comunica. Se a sua organização necessitar de funções adicionais para acomodar várias linhas de negócio, crie as novas que pretende.

A configuração cumulativa de todos os utilizadores na empresa define a hierarquia de supervisão da empresa e as quotas de vendas.

É necessário especificar uma função de utilizador, individualmente, para cada utilizador na empresa. Uma função de utilizador e o perfil de acesso associado determinam o acesso de um funcionário a separadores, funcionalidades e registos. Determinam ainda que disposições da página serão visualizadas pelo funcionário ao utilizar a aplicação.

Clique num tópico para ver o procedimento de gestão de utilizadores, perfis de acesso, livros personalizados e grupos:

- [Configurar utilizadores](#) (na página 1452)
- [Configurar quotas de vendas de utilizadores](#) (na página 1467)
- [Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador](#) (na página 1468)
- [Alterar um ID de utilizador](#) (na página 1468)
- [Redefinir a palavra-passe de um utilizador](#) (consultar [Redefinir uma palavra-passe de um utilizador](#) na página 1469)
- [Redefinir o PIN do DMS de um utilizador](#) (na página 1469)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador](#) (na página 1470)
- [Rever a atividade de início de sessão de um utilizador](#) (na página 1470)
- [Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores](#) (na página 1471)
- [Gerir utilizadores delegados \(administrador\)](#) (na página 1473)
- [Criação de períodos do inventário para utilizadores](#) (na página 1475)
- [Desativar utilizadores](#) (na página 1475)
- [Processo de configuração de administradores parceiros \(Administrador\)](#) (na página 1476)
- [Configurar utilizadores \(Parceiros\)](#) (na página 1478)
- [Alterar um ID de utilizador \(Parceiros\)](#) (na página 1479)
- [Redefinir a palavra-passe de um utilizador \(Parceiros\)](#) (na página 1480)
- [Desativar utilizadores \(parceiros\)](#) (na página 1481)
- [Adicionar funções](#) (na página 1488)
- [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 1511)
- [Processo de configuração de livros](#) (na página 1539)
- [Verificar a configuração de livros para a função de administrador](#) (na página 1540)

- Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar [Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro](#) na página 1544)
- Configurar modos de propriedade do registo (na página 1544)
- Criar livros e hierarquias de livros (na página 1545)
- Associar utilizadores a livros (na página 1547)
- Criar perfis de acesso para livros (na página 1549)
- Ativar livros para a empresa (na página 1550)
- Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador (consultar [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador](#) na página 1551)
- Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo (na página 1553)
- Atribuir registos a livros (na página 1554)
- Redefinir disposições de páginas personalizadas (na página 1515)
- Redefinir disposições da barra de ação personalizadas (na página 1516)
- Redefinir disposições da página principal personalizadas (na página 1516)
- Configurar grupos (na página 1561)
- Configurar territórios (na página 1563)

SUGESTÃO: Considere a configuração de um utilizador de teste para cada função. Em seguida, ative os utilizadores de teste para se certificar de que as configurações foram definidas corretamente antes de ativar outros utilizadores. Não ative outros utilizadores até ter concluído todas as atividades de configuração do utilizador, incluindo os direitos de acesso, a disposição da função, a hierarquia de relatórios e de partilha de dados, o fluxo de trabalho e qualquer outra personalização do processo de negócio. Lembre-se de desativar os utilizadores de teste quando a fase de testes estiver concluída.

Gestão de utilizadores

Um utilizador é uma entidade no Oracle CRM On Demand com ou sem a capacidade de interagir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, um utilizador pode ser um funcionário na empresa do utilizador, um parceiro ou uma candidatura externa. Os utilizadores podem estar ativos ou inativos. Os utilizadores ativos podem interagir com o Oracle CRM On Demand: os utilizadores inativos não podem. Para interagir com o Oracle CRM On Demand, um utilizador ativo tem de estar autenticado de acordo com as políticas de início de sessão e palavra-passe configuradas para a empresa do utilizador. Para obter mais informações sobre as políticas de início de sessão e palavra-passe, consulte [Acerca de Políticas de Início de Sessão e de Senha](#) na página 1226).

Cada utilizador final tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários utilizadores. Uma função no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função empresarial que um utilizador executa numa organização, como uma função de diretor de vendas ou de gestor de serviços. Dentro da organização, a função empresarial do utilizador fornece-lhe determinados privilégios e permissões que são exclusivos para a sua função empresarial. Da mesma forma, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, uma função define o seguinte:

- As funcionalidades incluídas no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem os privilégios de utilização
- O conjunto de permissões que é atribuído a um utilizador para trabalhar com informações protegidas
- As definições da interface do utilizador que apresenta as informações

Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções \(na página 1481\)](#). Para gerir utilizadores, execute as seguintes tarefas:

- Configurar utilizadores (na página 1452)
- Configurar quotas de vendas de utilizadores (na página 1467)
- Alterar um ID de utilizador (na página 1468)

- [Redefinir a palavra-passe de um utilizador \(consultar \[Redefinir uma palavra-passe de um utilizador\]\(#\) na página 1469\)](#)
- [Redefinir o PIN do DMS de um utilizador \(na página 1469\)](#)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador \(na página 1470\)](#)
- [Rever a atividade de início de sessão de um utilizador \(na página 1470\)](#)
- [Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores \(na página 1471\)](#)
- [Gerir utilizadores delegados \(administrador\) \(na página 1473\)](#)
- [Criação de períodos do inventário para utilizadores \(na página 1475\)](#)
- [Desativar utilizadores \(na página 1475\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de utilizadores:

- [Acerca de disposições da página de utilizador \(na página 1465\)](#)
- [Acerca da delegação de utilizadores \(na página 1472\)](#)
- [Campos de utilizador \(na página 1454\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)
- [Personalizar a pista de auditoria \(na página 1389\)](#)

Configurar utilizadores

Quando configurar um utilizador, os campos seguintes requerem um cuidado especial porque determinam o que o utilizador pode aceder, visualizar e executar:

- **Campo de estado.** Quando configurar um utilizador pela primeira vez, pode permitir que o utilizador aceda imediatamente ao Oracle CRM On Demand definindo o estado do utilizador para Ativo e levando o Oracle CRM On Demand a enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador quando gravar o registo do utilizador, selecionando a opção apropriada no registo do utilizador.
Alternativamente, se só pretender que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand posteriormente, configure o registo do utilizador e defina o estado do utilizador para Inativo. Quando posteriormente pretender permitir que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand, altere o estado do utilizador para Ativo e utilize a funcionalidade de redefinição de palavra-passe para enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador por correio eletrónico.
- **Campo Reporta a e campo Reporta a (designação alternativa).** A estrutura de comunicações determina os registos aos quais as chefias podem aceder. Determina também os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como relatórios para chefias e executivos. A página onde configura os utilizadores pode conter o campo Reporta a ou o campo Reporta a (designação alternativa), mas não tem de conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa), consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores \(na página 1467\)](#).

SUGESTÃO: Introduza primeiro os utilizadores que estejam no topo da hierarquia de supervisão.

- **Campo Função.** A função de utilizador determina o acesso do utilizador a separadores, funcionalidades, registos e disposições da página.

NOTA: Pode importar os registos do utilizador utilizando o assistente de importação. Para mais informações sobre esta opção, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1724\)](#).

Acerca das informações de início de sessão para novos utilizadores

Para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, um novo utilizador deve ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma palavra-passe temporária. Pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações de início de sessão ao utilizador quando criar a conta de utilizador ou pode fazê-lo mais tarde, da seguinte forma:

- Se pretender enviar as informações de início de sessão quando configurar a conta de utilizador, selecione a caixa de verificação de correio eletrónico no registo do utilizador antes de gravar o registo do utilizador pela primeira vez.

Consoante utilize o botão Adição rápida ou o botão Adicionar utilizador para criar o registo do utilizador, as caixas de verificação do correio eletrónico são designadas da seguinte forma:

- A caixa de verificação Correio eletrónico na página Adição rápida
- A caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Gravar na página Editar utilizador

Tenha em atenção que tem de selecionar a caixa de verificação antes de gravar o registo pela primeira vez se pretender que as informações sejam enviadas ao utilizador imediatamente. As informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:

- Uma mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária e detalhes da ID de início de sessão do utilizador.

- Se pretender enviar posteriormente as informações de início de sessão ao utilizador, não selecione a caixa de verificação de correio eletrónico quando criar o registo do utilizador.

Mais tarde, quando pretender enviar as informações de início de sessão ao utilizador, pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações clicando no botão Redefinir palavra-passe no registo do utilizador. Quando clicar no botão Redefinir palavra-passe, as informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:

- Uma mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária.

Neste caso, a mensagem de correio eletrónico não inclui detalhes do ID de início de sessão do utilizador.

Acerca da eliminação de utilizadores

Não é possível eliminar utilizadores. Quando um funcionário deixa a empresa, altere o estado desse utilizador para Inativo.

Antes de começar. Para configurar utilizadores na empresa, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

Para configurar um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um novo utilizador, clique em Novo utilizador.
 - Para adicionar rapidamente vários utilizadores, clique em Adição rápida.

É aberta a página Adição rápida para poder introduzir as informações necessárias e limitadas para cada utilizador. Por exemplo, não lhe permite especificar a hierarquia de supervisão.

NOTA: Não é possível utilizar o método de Adição rápida se tiver definido quaisquer outros campos do Utilizador obrigatórios além daqueles na página Adição rápida.

Depois de introduzir as informações na janela Adição rápida, clique em Gravar. É apresentada a página Lista de utilizadores.

- Para editar as informações de um utilizador, clique no apelido do utilizador e, na página Detalhe do utilizador, clique no botão Editar.

- 5 Na página Editar utilizador, preencha as informações. Para obter mais informações, consulte [Campos de utilizador \(na página 1454\)](#).
- 6 Grave o registo.

SUGESTÃO: Pode limitar os registos do utilizador visualizados criando listas filtradas. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).

Para abrir uma lista filtrada de utilizadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, selecione uma opção na lista pendente.

Campos de utilizador

Quando configurar um utilizador, preste especial atenção aos seguintes campos:

- Estado
- Reporta a ou Reporta a (designação alternativa), consoante o campo que aparecer na disposição da página do utilizador
- Função

As entradas destes campos determinam ao que o utilizador pode aceder, o que pode visualizar e executar.

Esta tabela descreve algumas informações de campo para os utilizadores. Para ver todos os campos listados nesta tabela, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores. Alguns campos são só de leitura. Da mesma forma, os campos visualizados poderão divergir consoante aceda à página Detalhe do utilizador navegando a partir da página Lista de utilizadores ou pesquisando detalhadamente o nome de um utilizador num registo. Estas diferenças ocorrem devido à utilização de diferentes disposições da página para estas páginas de detalhes. Para mais informações sobre disposições da página do utilizador, consulte [Acerca das disposições da página do utilizador \(consultar Acerca de disposições da página de utilizador na página 1465\)](#).

Campo	Descrição
Secção Informações chave do utilizador	
Estado	O estado indica se o utilizador está ativo ou inativo. Para obter informações sobre a sequência de configuração das senhas dos utilizadores e como ativar utilizadores, consulte Configurar Utilizadores (na página 1452) e Redefinir Todas as Senhas (consultar Redefinir todas as palavras-passe na página 1236). NOTA: O Oracle CRM On Demand não permite apagar utilizadores. Quando um funcionário deixa a empresa, o estado desse utilizador deve ser alterado para Inativo.
Reporta a	O gestor do utilizador. Cada utilizador tem de reportar a um gestor para fins de comunicações e previsões. NOTA: Consoante as disposições da página do utilizador que estejam configuradas para a empresa, o campo Reporta a (designação alternativa) pode aparecer em vez do campo Reporta a.

Campo	Descrição
	O campo Reporta a (designação alternativa) mostra o identificador abreviado para o gestor do utilizador.
Organização parceira	O nome da organização do parceiro à qual o utilizador pertence. Este campo só é preenchido pelos utilizadores que são membros de uma organização do parceiro. NOTA: Os utilizadores que são membros de uma organização do parceiro e têm o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro podem acrescentar outros membros da organização do parceiro como utilizadores no Oracle CRM On Demand. Se a função de utilizador permitir configurar utilizadores que pertençam à organização do parceiro, este será um campo só de leitura.
Função	A função atribuída ao utilizador. Para obter informações sobre funções, consulte Gestão de funções (na página 1481) .
Grupo principal	O grupo a que este utilizador foi acrescentado. Só de leitura.
Livro predefinido	(Opcional) O livro do utilizador ou livro customizado que o utilizador vê por predefinição no Seletor de livros quando trabalha numa área diferente das páginas do Analytics. Esta definição no registo de utilizador não limita o acesso do utilizador aos registos. O utilizador pode seleccionar um livro diferente no Seletor de livros. NOTA: É possível especificar um livro predefinido para cada tipo de registo de um utilizador. Para obter mais informações, consulte Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador (na página 1468). Se um livro predefinido for especificado para um tipo de registo para o utilizador, no seletor de livros, este livro terá prioridade sobre o livro predefinido especificado no campo Livro Predefinido no perfil do utilizador.
Livro predefinido para o Analytics	(Opcional) O livro do utilizador ou livro customizado que o utilizador vê por predefinição no Seletor de livros nas páginas do Analytics. Esta definição no registo de utilizador não limita o acesso do utilizador aos dados. O utilizador pode seleccionar um livro diferente no Seletor de livros.
Manter Livro Predefinido	Esta caixa de seleção aplica-se ao Seletor de livros em todas áreas do Oracle CRM On Demand exceto as páginas do Analytics. A caixa de seleção Manter Livro Predefinido funciona da seguinte forma: Se esta caixa de seleção estiver seleccionada, o seletor de livros mostra o livro que foi seleccionado no campo Livro Predefinido no perfil do utilizador de cada vez que o utilizador abre qualquer página ou janela em que o seletor de livros esteja disponível. O utilizador pode seleccionar um livro diferente no seletor de livros em qualquer página ou janela. No entanto, na próxima vez que o utilizador visitar essa página ou janela ou abrir qualquer outra página ou janela em que o seletor de livros esteja disponível, o

Campo	Descrição
	utilizador vê o livro predefinido no seletor de livros. A seleção anterior do utilizador no seletor de livros é perdida. Se esta caixa de seleção não estiver selecionada, o seletor de livros mostra o livro que foi selecionado no campo Livro Predefinido no perfil do utilizador até este selecionar um livro diferente no seletor de livros. Após o utilizador selecionar um livro diferente no seletor de livros, o utilizador continua a ver o novo livro no seletor de livros para esse tipo de registo até o utilizador terminar sessão e iniciar sessão novamente.
Secção Informações de detalhes do utilizador	
Designação alternativa	Um identificador abreviado para o utilizador, por exemplo, o nome preferencial ou alcunha do utilizador. Se acrescentar utilizadores através da página Adição rápida, todos os caracteres antes da arroba (@) no endereço de correio eletrónico tornam-se a designação alternativa.
ID de Utilizador	Um identificador exclusivo do sistema para que o utilizador inicie sessão no Oracle CRM On Demand. O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais: - Asterisco (*) - Barra invertida (\) - Sinal de número (#) - Ponto de interrogação (?) - Barra (/) - Til (~) Dependendo da opção que o administrador da empresa selecione na definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador no perfil da empresa, poderá ser enviada uma mensagem ao utilizador quando o valor no campo ID do utilizador no perfil do utilizador for alterado. Para mais informações sobre a definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1193).
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico completo do utilizador como, por exemplo, amostra@amostraempresa.pt. Os utilizadores têm de ter um endereço de correio eletrónico válido para que lhes seja concedido acesso ao Oracle CRM On Demand. O número máximo de caracteres que o endereço de correio eletrónico pode conter é 100. Dependendo da opção que o administrador da empresa selecione na definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a

Campo	Descrição
	atualização do perfil de utilizador no perfil da empresa, poderá ser enviada uma mensagem ao utilizador quando o valor no campo Correio eletrónico no perfil do utilizador for alterado. Para mais informações sobre a definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1193) .
Correio eletrónico secundário	Pode utilizar este campo para armazenar um endereço de correio eletrónico adicional para um utilizador. Oracle CRM On Demand não envia quaisquer mensagens de correio eletrónico de notificação ou alerta para este endereço.
ID de início de sessão do utilizador	Campo só de leitura. Este valor é uma combinação entre a ID de início de sessão da empresa e a ID do utilizador, e é o identificador exclusivo do sistema para que o utilizador inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
Preferências do contacto	
Nunca Telefonar	Se esta caixa de seleção estiver selecionada, o utilizador não receberá chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca Enviar Mensagem	Se esta caixa de seleção estiver selecionada, o utilizador não receberá cartas nem brochuras do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Se esta caixa de seleção estiver selecionada, o utilizador não receberá mensagens de correio eletrónico do Oracle CRM On Demand Marketing.
Enviar sempre alertas críticos	Se esta caixa de seleção estiver selecionada, o utilizador receberá mensagens de correio eletrónico que contenham informações importantes do Oracle CRM On Demand. Estas mensagens incluem: ■ Informações críticas sobre atualizações de produtos e alterações ao serviço para o Oracle CRM On Demand e produtos relacionados ■ Instruções e programas de atualizações para novas versões principais ■ Prioridade alta ou comunicações de emergência para complementar processos de suporte normais (por exemplo, no caso de um falha de hardware) Só os administradores da empresa podem atualizar esta caixa de seleção para os utilizadores. Esta caixa de seleção está ativada automaticamente para os contactos principais. NOTA: Esta caixa de seleção não é utilizada para determinar que utilizadores recebem os alertas do sistema emitidos pelo

Campo	Descrição
	Oracle CRM On Demand Customer Care, tais como lembretes de manutenção agendada futura.
Secção Informações geográficas do utilizador	
Língua, Definições Locais, Moeda, Fuso Horário	Se não definir valores para estes campos, serão utilizados os valores configurados para a empresa. Pode alterar os valores para o utilizador. Os utilizadores também podem substituir estas definições quando editam as preferências pessoais.
Informações de segurança de utilizador	
Áreas de Atividade Geração de Relatórios	Esta definição configura a visibilidade do utilizador para registos em relatórios em tempo real no Analytics. Estes relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores: ■ Visibilidade do Gestor. Permite ao utilizador ver os respetivos dados e os dados dos respetivos subordinados. (Esta é a predefinição.) ■ Visibilidade da equipa. Permite ao utilizador ver os respetivos dados e os dados partilhados com o utilizador através das equipas. Se não configurar a definição de Áreas de Atividade de Geração de Relatórios, será aplicada a definição global da empresa configurada pelo seu administrador. Para mais informações sobre relatórios, consulte Analytics (na página 847), nomeadamente o tópico Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics (na página 866). Pode alterar o valor para o utilizador. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as respetivas preferências pessoais.
Áreas de Atividade Histórico	Esta definição configura a visibilidade do utilizador para registos em relatórios do histórico no Analytics. Os valores permitidos são os seguintes: ■ Visibilidade do Gestor. Permite ao utilizador ver os respetivos dados e os dados dos respetivos subordinados. (Esta é a predefinição.) ■ Visibilidade da equipa. Permite ao utilizador ver os respetivos dados e os dados partilhados com o utilizador através das equipas. ■ Visibilidade total. Permite ao utilizador ver os dados que lhe pertencem e os que foram partilhados com ele, bem como os dados dos respetivos subordinados e partilhados com eles.

Campo	Descrição
	Se não configurar a definição Áreas de Atividade do Histórico, será aplicada a definição global da empresa configurada pelo seu administrador. Pode alterar o valor para o utilizador. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as respetivas preferências pessoais.
Posso ler todos os registos com base na função	Utilize esta lista de escolha para especificar se pretende que o Analytics utilize a definição Posso Ler Todos os Registos com base no tipo de registo, conforme definido na página Acesso ao Tipo de Registo no Assistente de gestão de funções. Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função for ativada através do perfil da empresa ou do seu perfil de utilizador e se a definição de visibilidade Posso Ler Todos os Registos for selecionada pelo seu administrador para a sua função de utilizador num determinado tipo de registo, poderá visualizar todos os registos desse tipo de registo no Analytics. Consulte Acerca da Definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função (consultar Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função na página 798) para obter orientações sobre quando e como ativar a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função. Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função não for ativada, o Analytics utiliza a visibilidade definida nos campos Áreas de Atividade de Geração de Relatórios e Áreas de Atividade do Histórico.
ID exclusivo externo	Pode utilizar este campo para armazenar um identificador para o utilizador num sistema externo.
ID de integração	Pode introduzir um valor neste campo ou pode permitir que o campo assuma um valor predefinido. Consoante a criação do registo de utilizador, o campo ID de integração assume um valor predefinido da seguinte forma: ■ Para os registos de utilizadores criados através da interface do utilizador: ■ Se o campo ID de integração aparecer na Disposição da página e não for introduzido nenhum valor no campo, o campo assume a ID da linha temporária atribuída ao registo

Campo	Descrição
	de utilizador antes de o registo ter sido gravado pela primeira vez. ■ Se o campo ID de integração não aparecer na disposição da página do utilizador, o campo assume o valor do campo ID da linha do registo de utilizador. ■ Para os registos de utilizadores criados através de um canal diferente da interface do utilizador, se não for introduzido nenhum valor no campo ID de integração, o campo assume o valor do campo ID da linha do registo de utilizador. Pode alterar o valor no campo ID de integração.
Identificador externo para início de sessão único	Se a empresa estiver configurada para utilizar Acesso Único, o administrador da empresa pode utilizar este campo quando mapear utilizadores no Oracle CRM On Demand para um sistema externo, em vez de utilizar o campo ID de início de sessão do utilizador. Quando os utilizadores visualizam o seu respetivo perfil pessoal, este campo é só de leitura. Dependendo da opção que o administrador da empresa selecione na definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador no perfil da empresa, poderá ser enviada uma mensagem ao utilizador quando o valor no campo Identificador externo para início de sessão único no perfil do utilizador for alterado. Para mais informações sobre a definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1193).
Tipo de autenticação	Determina o modo como o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand. Se o tipo de autenticação ao nível da empresa for diferente de ID do Utilizador/Senha ou Acesso Único, este campo é só de leitura no registo do utilizador. Se o tipo de autenticação ao nível da empresa for ID do Utilizador/Senha ou Acesso Único, os administradores da empresa podem selecionar um valor ou deixar este campo em branco no registo do utilizador conforme se segue: ■ Apenas ID do Utilizador/Senha. Se este valor estiver selecionado, o utilizador deve iniciar sessão com a ID de Início de Sessão do Utilizador e a senha do Oracle CRM On Demand. ■ Apenas Acesso Único. Se este valor estiver selecionado, o utilizador deve iniciar sessão com o mecanismo de acesso único da empresa. Quando este valor estiver selecionado, o utilizador não pode iniciar sessão com um ID de Início de Sessão do Utilizador e a senha do Oracle CRM On Demand. ■ ID do Utilizador/Senha ou Acesso Único. Se este valor estiver selecionado, o utilizador pode iniciar sessão com a ID de Início de Sessão do Utilizador e a senha do Oracle CRM On Demand ou através do método de acesso único da empresa.

Campo	Descrição
	■ Em branco. Se este campo estiver em branco no perfil de utilizador, será utilizada a definição Tipo de autenticação ao nível da empresa para o utilizador. Quando os utilizadores visualizam o seu respetivo perfil pessoal, este campo é só de leitura. NOTA: Se o valor ID do utilizador/palavra-passe ou Início de sessão único for selecionado, as políticas da empresa para as palavras-passe no Oracle CRM On Demand continuam a estar ativadas. Por isso, quando a palavra-passe de um utilizador no Oracle CRM On Demand expira, o Oracle CRM On Demand solicita ao utilizador a alteração da palavra-passe, mesmo se o utilizador iniciar sessão utilizando o Início de sessão único. Todas as outras políticas para as palavras-passe no Oracle CRM On Demand também estão ativadas, tais como o comprimento mínimo da palavra-passe, a complexidade obrigatória da palavra-passe, etc. O Oracle CRM On Demand não gere as palavras-passe utilizadas no Início de sessão único. Para mais informações sobre a definição do tipo de autenticação ao nível da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1193).
Estado da Senha	Indica o estado da senha do utilizador (só de leitura). Os valores possíveis são: ■ Ativa. A senha do utilizador é válida. ■ Desativado/Temporário. O utilizador submeteu um pedido para a senha ser alterada ou um administrador repôs a senha para o utilizador, mas o utilizador ainda não gravou uma senha nova. ■ Inativo. O campo Estado no registo do utilizador foi definido anteriormente como Inativo e as credenciais atuais para o utilizador não podem ser utilizadas para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand. Se o campo Estado for alterado para Ativo, reponha a senha do utilizador para permitir que o utilizador inicie sessão. ■ Bloqueado. O número de tentativas falhadas consecutivas para iniciar sessão utilizando a senha atribuída excedeu o número permitido na definição Número Máximo de Tentativas de Senha Atual e o período do bloqueio especificado na definição Duração do Bloqueio do Início de Sessão não expirou. ■ Senha Expirada. A senha do utilizador expirou. O período de tempo que as senhas do utilizador são válidas é determinado pela definição Expirar Senhas de Utilizador Em. ■ Senha Temporária Expirada. Foi atribuída uma senha temporária ao utilizador, mas o utilizador não iniciou sessão com a senha temporária dentro do tempo permitido pela definição Número de Dias em Que o Início de Sessão Temporário é Válido. Deve repor a senha novamente. ■ Senha Temporária Bloqueada. O número de tentativas falhadas consecutivas para iniciar sessão utilizando uma senha temporária excedeu o número permitido na definição Número Máximo de Tentativas de Senha Atual e o período do bloqueio

Campo	Descrição
	especificado na definição Duração do Bloqueio do Início de Sessão não expirou. NOTA: As definições referenciadas nas descrições acima estão disponíveis na página Controlo de Início de Sessão e de Senha da Empresa. Para mais informações sobre estas definições, consulte Definir os Controlos de Senha da Empresa (consultar Definir os controlos de palavra-passe da empresa na página 1227).
Secção Informações adicionais	
Tema Predefinido	O tema utilizado quando o utilizador inicia sessão em Oracle CRM On Demand através de um computador de secretária ou um portátil. Os utilizadores podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. Se um tema predefinido não estiver selecionado no registo do utilizador, é utilizado o tema predefinido selecionado para a função de utilizador. Se um tema predefinido não estiver selecionado no registo do utilizador ou na função do utilizador, é utilizado o tema predefinido especificado para a empresa. NOTA: Os temas não têm efeito no comportamento do Oracle CRM On Demand. Se a função de utilizador tiver o privilégio adequado, poderá criar novos temas de acordo com os requisitos da empresa. Para mais informações sobre temas, consulte Criar novos temas (na página 1436).
Tema do Tablet	(Opcional) O tema utilizado quando o utilizador inicia sessão em Oracle CRM On Demand através de um tablet ou outro dispositivo de ecrã tátil, desde que o tablet ou o dispositivo seja detetado por Oracle CRM On Demand. Os utilizadores podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. Se um tema do tablet não estiver selecionado no registo do utilizador, é utilizado o tema do tablet selecionado para a função de utilizador. Se não estiver selecionado um tema do tablet no registo do utilizador ou na função do utilizador, é utilizado o tema do tablet especificado para a empresa. Se não for especificado um tema do tablet em qualquer nível, é utilizado o tema predefinido.
Tipo de registo predefinido da pesquisa	O tipo de registo apresentado na lista de escolha da pesquisa na barra de ação quando o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand.
Mostrar página de boas-vindas no início de sessão	Para evitar que a página de boas-vindas apareça sempre que o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand, anule a seleção desta caixa de seleção. NOTA: Os utilizadores também podem anular a seleção da caixa de seleção Mostrar página de boas-vindas no início de sessão na página de boas-vindas quando iniciam sessão.

Campo	Descrição
Limite de aprovação do fundo	Este campo destina-se aos utilizadores de Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. O montante que este utilizador pode aprovar para cada pedido de fundos ao definir o estado como Participação aprovada. Se o utilizador tentar exceder este limite, será apresentada uma mensagem de erro e o Oracle CRM On Demand impedirá a aprovação do pedido de fundos.
Ativar animação do centro de mensagens	Determina se a apresentação das notas no Centro de mensagens e nas páginas Detalhes do registo é animada.
Modo de pré-visualização do registo	O modo de pré-visualização do registo de utilizador. Dependendo da definição existente, a janela de pré-visualização é aberta quando o utilizador coloca o ponteiro sobre uma ligação para um registo ou quando o utilizador clica num ícone de pré-visualização que aparece quando o ponteiro está sobre uma ligação para um registo. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. Se seleccionar Desativado neste campo, irá desativar a funcionalidade de pré-visualização do registo para o utilizador. A definição da pré-visualização do registo pode ser especificada ao nível da empresa e ao nível do utilizador. A definição ao nível do utilizador substitui a definição da empresa. Se este campo estiver em branco, será utilizada a definição de pré-visualização do registo para a empresa. Os utilizadores podem alterar esta definição quando editam as preferências pessoais.
Sistema de visualização frontal	Se a funcionalidade de sistema de visualização frontal estiver ativada, e a caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal estiver marcada no seu tema, o utilizador visualiza ligações para as secções de informações relacionadas numa página de detalhes na parte inferior da janela do browser. As ligações permitem ao utilizador saltar para a secção de informações relacionadas sem ter de deslocar a página para baixo. A funcionalidade do sistema de visualização frontal pode ser ativada ou desativada ao nível da empresa e ao nível do utilizador. A definição ao nível do utilizador substitui a definição da empresa. Se este campo estiver em branco, será utilizada a definição do sistema de visualização frontal para a empresa. Os utilizadores podem alterar esta definição quando editam as preferências pessoais. Se a caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal não estiver marcada no tema de um utilizador, o sistema de visualização frontal não está disponível, mesmo que a funcionalidade de sistema de visualização frontal esteja ativada ao nível da empresa ou do utilizador.

Campo	Descrição
Formato das informações relacionadas	Determina se as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo são mostradas como listas ou separadores. Se o campo Formato das Informações Relacionadas no registo do utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da função do utilizador; e se o campo Formato das Informações Relacionadas na função de utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da empresa.
Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista	Determina se os cabeçalhos de colunas nas páginas Lista permanecem sempre visíveis quando o utilizador deslocar para baixo numa página de registos. Esta funcionalidade pode ser ativada ou desativada ao nível da empresa e ao nível do utilizador. A definição ao nível do utilizador substitui a definição da empresa. Se este campo estiver em branco, será utilizada a definição para a empresa.
Suporte do Fuso Horário do Utilizador para Áreas de Atividade de Geração de Relatórios	Se esta caixa de seleção aparecer e for selecionada no perfil de utilizador, as datas e as horas mostradas nos relatórios em tempo real serão apresentadas de acordo com o fuso horário do utilizador. Se a seleção desta caixa de seleção for anulada no perfil de utilizador, as datas e as horas mostradas nos relatórios serão apresentadas de acordo com o fuso horário da empresa. Para ativar esta definição para os utilizadores, o administrador da empresa tem de acrescentar este campo à Disposição da página de administração de utilizadores para a função do administrador. Para permitir que os utilizadores ativem ou desativem esta definição no seu respetivo perfil pessoal, o administrador da empresa tem de acrescentar este campo à disposição da página Proprietário de utilizadores para as funções de utilizador relevantes.
Divisão principal	O campo Divisão Principal não é apresentado por predefinição na página Detalhes do Utilizador, mas o administrador da empresa pode acrescentá-lo à disposição da página Administração de Utilizadores. Se a empresa utilizar o tipo de registo Divisão para organizar os utilizadores em agrupamentos para satisfazer as necessidades empresariais, cada utilizador pode ser associado a uma ou mais divisões. A primeira divisão associada a um utilizador é automaticamente designada como a divisão principal do utilizador e o nome dessa divisão é apresentado no campo Divisão principal no registo do utilizador. O administrador da empresa pode alterar a divisão principal no registo de um utilizador. Para mais informações sobre divisões, consulte Configuração de divisões (na página 1245). NOTA: Um campo de texto designado Divisão também está disponível no tipo de registo Utilizador. O campo de texto Divisão no tipo de registo Utilizador não está relacionado com o tipo de registo Divisão.

Campo	Descrição
Ativação do Código Customizado	Este campo da lista de escolha determina se todo o código customizado nas páginas no Oracle CRM On Demand está ativado ou desativado para o utilizador e se o indicador do código customizado está ativado ou desativado para o utilizador. As opções seguintes estão disponíveis: ■ Ativado. Esta é a predefinição da aplicação padrão. Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado, mas o indicador de código personalizado não estará ativado. ■ Ativado com indicador. Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado. Além disso, o indicador de código personalizado está ativado. ■ Desativado com indicador. Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará desativado. Além disso, o indicador de código personalizado está ativado. NOTA: Se definir este campo como Desativado com indicador, quaisquer relatórios e dashboards incorporados nas applets da Web customizadas não são executados para esse utilizador. Para obter mais informações sobre o código personalizado e o indicador do código personalizado, consulte Acerca da Ativação e Desativação de Código Personalizado e Indicador de Código Personalizado (consultar Acerca da Ativação e Desativação do Código Customizado e do Indicador de Código Customizado na página 192). Para alterar a definição neste campo, o administrador tem de acrescentar este campo à disposição da página de Administração de Utilizadores para a função do administrador. Para permitir que os utilizadores alterem esta definição no seu respetivo perfil pessoal, o administrador deve acrescentar este campo à disposição da página Proprietário de Utilizadores para as funções de utilizador relevantes.

NOTA: Os utilizadores com o privilégio Gerir Utilizadores e Acesso - Gerir Utilizadores Delegados e o privilégio Gerir Utilizadores (normalmente o administrador da empresa) podem designar delegados para outros utilizadores. Os utilizadores com o privilégio Gerir Utilizadores e Acesso - Gerir Utilizadores Delegados podem designar delegados para si próprios. Para obter mais informações sobre como designar delegados, consulte [Acerca da delegação de utilizadores](#) (na página 1472), [Adicionar utilizadores delegados](#) (na página 804) e [Gerir utilizadores delegados \(Administrador\)](#) (na página 1473).

Acerca de disposições da página de utilizador

Pode definir um número de tipos de disposição da página para registos de utilizadores. Os tipos de disposição da página correspondem a vistas diferentes dos detalhes do utilizador no Oracle CRM On Demand. Os seguintes tipos de disposição da página do utilizador estão disponíveis a partir da página Personalização da aplicação do utilizador:

- **Disposição da página do utilizador.** Este tipo de disposição da página é utilizado para as páginas de detalhes do utilizador que são apresentadas, quando pesquisa detalhadamente o nome de utilizador a partir

de um registo ou das listas Favoritos ou Visualizado recentemente. Todos os utilizadores na empresa podem ver estas páginas de detalhes do utilizador. Não estão disponíveis secções de informações relacionadas para as disposições da página deste tipo, mas os utilizadores podem personalizar a disposição dos campos na página, se a respetiva função do utilizador o permitir. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).

- **Disposição da página de administração de utilizadores.** Este tipo de disposição da página é utilizado para páginas de detalhes do utilizador que são apresentadas a partir da página Lista de utilizadores em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- **Disposição da página Proprietário de utilizadores.** Este tipo de disposição da página é utilizado para a página Detalhes pessoais em A minha configuração. Os utilizadores podem controlar a disposição dos campos e as secções de informações relacionadas na página Detalhes Pessoais, se a respetiva função de utilizador o permitir. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 806\)](#).
- **Disposição da página de administração do parceiro.** Este tipo de disposição da página é utilizado para as páginas de detalhes do utilizador que são apresentadas, quando os utilizadores parceiros acedem aos registos de utilizadores a partir da ligação Administração automática de parceiro. Para aceder à ligação Auto-administração do parceiro, os utilizadores parceiros têm de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

Os tipos de disposição da página do utilizador em separado são úteis quando existem campos do utilizador que contêm dados privados. Neste caso, não pretende que os campos privados fiquem visíveis quando um utilizador pesquisa um nome de utilizador a partir de um registo. Assim, pode disponibilizar os campos privados nas disposições da página do tipo de disposição Proprietário de utilizadores e no tipo de disposição Administração de utilizadores, mas não pode disponibilizar os campos privados nas disposições da página do tipo de disposição Utilizador.

As disposições da página são atribuídas a determinadas funções. Assim, ao atribuir as disposições da página adequadas a uma função, certifica-se de que os utilizadores com essa função não podem ver os campos privados que é suposto não conseguirem ver.

Seguem-se exemplos do tipo de campo que pode ser útil para controlar como campos privados para determinadas funções:

- Representante de vendas interno
 - Número de pistas qualificadas que não são rejeitadas
 - Número de pistas contactadas para cada mês
- Representante de vendas
 - Custo de conversão da pista em cliente
- Gestor de marketing
 - Eficácia da campanha (o montante gasto comparado com o montante das receitas)
- Diretor regional de vendas
 - Número de clientes perdidos para cada trimestre
 - Volume do fluxo de receitas perdido para os concorrentes regionais

Os tipos de disposição da página do utilizador em separado também são úteis quando pretende tornar os campos só de leitura para alguns utilizadores. Neste caso, torne os campos disponíveis como campos só de leitura nas disposições da página do tipo de disposição Proprietário de utilizadores para as funções de utilizador, que não pretende que editem os campos.

ATENÇÃO: São aplicadas determinadas restrições à adição do campo Reporta a e do campo Reporta a (designação alternativa) às disposições da página do utilizador. Para obter mais informações, consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores \(na página 1467\)](#).

Para mais informações sobre a criação de disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348); para obter informações sobre a configuração de funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Acerca dos campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa) em registos de utilizadores

As informações do gestor num registo de utilizador são utilizadas na hierarquia de supervisão e na previsão. Um dos campos seguintes tem de aparecer em cada disposição da página do tipo de disposição Administração de utilizadores ou Administração de parceiros, para que possa especificar um gestor para o utilizador:

- **Reporta a.** Este campo mostra o nome completo do gestor do utilizador.
- **Reporta a (designação alternativa).** Este campo mostra o identificador abreviado do gestor do utilizador.

No entanto, quando cria disposições da página do utilizador, não tem de adicionar esses dois campos à mesma disposição da página do utilizador. Se o campo Reporta a e o campo Reporta a (designação alternativa) tiverem ficado disponíveis numa disposição da página, qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição da página atribuída, não pode utilizar a funcionalidade de edição incorporada em listas de registos de utilizadores ou em páginas de detalhes do utilizador.

Da mesma forma, não adicione tanto o campo Reporta a como o campo Reporta a (designação alternativa) à mesma disposição da pesquisa para o tipo de registo de utilizador. Se esses dois campos tiverem ficado disponíveis numa disposição da pesquisa, qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição da pesquisa atribuída, não pode utilizar a pesquisa de registos de utilizadores; ou seja, a pesquisa falha.

Configurar quotas de vendas de utilizadores

Se os representantes de vendas utilizarem o Oracle CRM On Demand para gerir as respetivas previsões, as quotas terão de ser configuradas. Os representantes de vendas podem configurar as suas próprias quotas ou, como administrador, o utilizador pode criar quotas para esses representantes. Ao selecionar o ano de início de uma quota, é possível selecionar o ano de calendário atual ou um dos três anos anteriores ou um dos três anos futuros.

Esta secção descreve o procedimento do administrador para configurar as quotas de um utilizador.

Para configurar uma quota de um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja quota pretende configurar.
- 5 Na página Detalhe do utilizador, desloque-se para a secção Quotas e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique no botão Nova quota.
 - Clique na ligação Editar para a quota que pretende editar.
- 6 Na página Editar quota, preencha os campos.
 - Para distribuir uniformemente uma quota anual pelo ano fiscal, introduza o montante no campo Quota total e clique em Distribuir.
 - Para adicionar as quotas mensais em conjunto, introduza um montante para cada mês e clique em Somar.
- 7 Grave o registo.

Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador

É possível especificar um livro predefinido para cada tipo de registo de um utilizador. O utilizador vê o livro especificado por predefinição no Seletor de livros do tipo de registo. No entanto, a especificação de um livro predefinido não limita o acesso do utilizador aos registos. O utilizador pode seleccionar um livro diferente no Seletor de livros.

Se seleccionar um livro personalizado como livro predefinido para um tipo de registo e se o tipo de registo estiver configurado no modo de livro, o utilizador cria um registo desse tipo de registo, o campo Livro no registo é preenchido automaticamente com o nome do livro predefinido. Se seleccionar um livro do utilizador ou o elemento Todos os livros como livro predefinido para um tipo de registo, o utilizador cria um registo desse tipo de registo, o campo Livro no registo não é preenchido automaticamente com o nome do livro predefinido, mesmo que o tipo de registo esteja configurado no modo de livro. Para mais informações sobre o modo livro e outros modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de modos de propriedade do registo](#) (consultar [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) na página 1524).

O procedimento seguinte descreve o modo de configuração dos livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador.

Para configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido para o utilizador cujos livros predefinidos pretende configurar.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para baixo para a secção Livro predefinido por tipo de registo e efetue um dos seguintes procedimentos:
 - a Clique em Novo para adicionar um livro predefinido para um tipo de registo.
 - b Clique na ligação Editar do livro predefinido que pretende alterar.
- 6 Na página Adicionar livro predefinido por tipo de registo, selecione o tipo de registo e a definição do livro.
- 7 Grave as alterações.

Alterar um ID de utilizador

Pode alterar o ID do utilizador para um utilizador.

O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Sinal de número (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores. Para permitir que os utilizadores alterem o endereço de correio eletrónico ou o ID do utilizador, tem de configurar a funcionalidade Controlo de início de sessão e palavra-passe. Para obter instruções, consulte [Definir os controlos de palavra-passe da empresa](#) (na página 1227).

Para alterar um ID do utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
- 5 Na página Detalhe do utilizador, clique em Editar.
- 6 Na página Editar utilizador, edite o campo ID do utilizador.
- 7 Grave o registo.

Dependendo da opção que o administrador da empresa selecione na definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador no perfil da empresa, poderá ser enviada uma mensagem ao utilizador quando o valor no campo ID do utilizador no perfil do utilizador for alterado. Para mais informações sobre a definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).

O utilizador pode iniciar sessão no Oracle CRM On Demand utilizando o novo ID do utilizador e palavra-passe existente do utilizador.

Redefinir uma palavra-passe de um utilizador

No Oracle CRM On Demand, os utilizadores têm de fornecer respostas para um mínimo de duas perguntas de segurança. Estas perguntas e respostas podem ser utilizadas posteriormente se os utilizadores se esquecerem das respetivas palavras-passe. Se os utilizadores não se recordarem das perguntas de segurança ou ficarem bloqueados e pretenderem acesso imediato, poderá redefinir as respetivas palavras-passe.

NOTA: Este procedimento tem o mesmo efeito que a seleção da caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Gravar na página Editar utilizador. Tem de configurar a função de utilizador e as informações relacionadas antes de enviar a palavra-passe temporária por correio eletrónico.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores e o privilégio Gerir a Empresa - Redefinir Todas as Palavras-passe. Além disso, a função de utilizador cuja palavra-passe pretende alterar tem de incluir o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal.

Para redefinir a palavra-passe deste utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja palavra-passe pretende redefinir.
- 5 Na página Detalhe do utilizador, na barra de título, clique no botão Redefinir palavra-passe.

A palavra-passe existente do utilizador é substituída por uma nova palavra-passe temporária. A nova palavra-passe temporária é enviada ao utilizador por correio eletrónico.

NOTA: Este evento é registado na secção Histórico de início de sessão na página Detalhes do utilizador.

Redefinir o PIN do DMS de um utilizador

Um número de identificação pessoal (PIN) é utilizado para gerir o acesso de um utilizador a Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. A redefinição do PIN força a conta do utilizador em Oracle CRM On

Demand Disconnected Mobile Sales a efetuar novamente a autenticação antes de aceder aos dados de Oracle CRM On Demand.

O Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales é um produto independente. Os utilizadores do Oracle CRM On Demand não obtêm automaticamente a licença para utilizar Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Se o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales for fornecido a um utilizador, o Oracle CRM On Demand efetua automaticamente a gestão do acesso do utilizador a Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Por exemplo, o estado da conta e a palavra-passe do utilizador continuam sincronizados nos dois sistemas, com um pequeno atraso. Para forçar a sincronização, necessita de redefinir explicitamente o PIN de um utilizador. Por exemplo, é possível que force de imediato a sincronização depois de desativar a conta de um utilizador no Oracle CRM On Demand, para garantir que a conta do utilizador em Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales é desativada ao mesmo tempo.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

Para redefinir o PIN do DMS de um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cujo PIN pretende redefinir.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, na barra de título, clique em Redefinir PIN do DMS.

Alterar a divisão principal para um utilizador

Se a empresa utilizar o tipo de registo Divisões, os utilizadores podem ser associados a divisões. Para mais informações sobre divisões e sobre como associar utilizadores a divisões, consulte [Configuração de divisões \(na página 1245\)](#) e [Associar utilizadores a divisões \(na página 1248\)](#).

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Utilizadores e o privilégio Gerir Funções e Acesso na função de utilizador. Além disso, o campo Divisão principal tem de ser apresentado na disposição da página Administração de utilizadores atribuída à função do utilizador para o tipo de registo Utilizador.

Para alterar a divisão principal para um utilizador

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na Lista de utilizadores, clique no apelido do utilizador cuja divisão principal pretende alterar.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, no campo Divisão principal, clique no ícone de pesquisa e selecione a divisão que pretende que seja a divisão principal para o utilizador.

Rever a atividade de início de sessão de um utilizador

Pode rever o histórico de início de sessão de cada utilizador na empresa.

NOTA: Todas as noites, o Oracle CRM On Demand apaga de forma permanente os registos de início de sessão com mais de 90 dias. Os dados do histórico da adoção de utilizadores estão armazenados no data warehouse para suportar a análise de tendências no histórico da métrica de adoção de utilizadores na análise de Oracle CRM On Demand, mas os dados não são retidos aquando da execução de uma extração, transformação e

carregamento (ETL) completos dos dados, durante uma atualização do Oracle CRM On Demand para uma nova versão ou quando os dados da empresa migram de um ambiente do Oracle CRM On Demand para um ambiente do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a área de atividade da Análise do Histórico de Controlo da Utilização, consulte [Área de Atividade Análise do Histórico de Análises do Controlo da Utilização](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização](#) na página 958).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

Para rever a atividade de início de sessão de um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja atividade de início de sessão pretende visualizar.
- 5 Para rever a atividade de início de sessão do utilizador, desloque-se para a secção Histórico de início de sessão.

NOTA: O campo Tipo num registo de início de sessão mostra o canal através do qual tentou-se efetuar o início de sessão. Por exemplo, caso se tente efetuar o início de sessão através de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Caso se tente efetuar o início de sessão através dos serviços Internet, o campo Tipo mostrará o valor Serviços Internet.

Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores

Pode rever os detalhes das atividades relacionadas com a segurança na secção Auditoria do registo de utilizador.

Acerca das secções Auditoria e Pista de auditoria em registos de utilizadores

As informações de auditoria são apresentadas em duas secções de informações relacionadas no registo de utilizador da seguinte forma:

- **Secção Auditoria.** A secção Auditoria mostra as informações sobre as atividades relacionadas com a segurança, tal como quando a palavra-passe do utilizador foi definida inicialmente e quando a palavra-passe foi reposta.
- **Secção Pista de auditoria.** A secção Pista de auditoria no registo de utilizador mostra as alterações em determinados campos no registo de utilizador. Por predefinição, é auditado um número de campos, mas os administradores da empresa podem especificar que devem ser auditados campos adicionais. Os administradores da empresa também podem ver as informações da pista de auditoria na Pista de auditoria principal. Para obter informações sobre como personalizar pistas de auditoria para tipos de registos, consulte [Personalizar a pista de auditoria \(na página 1389\)](#). Para obter informações sobre como ver pistas de auditoria para registos individuais, consulte [Visualizar pistas de auditoria para registos](#) (consultar [Ver pistas de auditoria para registos](#) na página 183). Para obter informações sobre como ver informações da pista de auditoria na Pista de auditoria principal, consulte [Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal \(na página 1255\)](#).

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

Para rever atividades relacionadas com a segurança para um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende visualizar.
- 5 Desloque-se para a secção Auditoria para rever detalhes das atividades relacionadas com a segurança no registo do utilizador.

Acerca da delegação de utilizadores

Quando a funcionalidade de utilizadores delegados está ativada, os utilizadores podem delegar o acesso de proprietário dos seus registos a outros utilizadores. Além disso, os utilizadores que tenham os privilégios apropriados podem designar delegados para outros utilizadores. Normalmente, apenas os administradores da empresa podem designar delegados para outros utilizadores.

A funcionalidade de utilizadores delegados é controlada utilizando as seguintes caixas de verificação na página Perfil da empresa:

- Visibilidade do gestor ativada
- Apresentar seletor de livros

Para que a funcionalidade de utilizadores delegados funcione, ambas as caixas de verificação têm de estar seleccionadas. Além disso, as secções de informações relacionadas Delegado a utilizadores e Delegado de utilizadores têm de estar disponíveis nas disposições da página relevantes para a função de utilizador ou do administrador, do seguinte modo:

- Para permitir a um utilizador designar delegados, a secção de informações Delegado a utilizadores tem de estar disponível na disposição da página Proprietário de utilizadores para a função de utilizador.
- Para permitir a um utilizador ver uma lista dos utilizadores para os quais o utilizador é delegado, a secção de informações relacionadas Delegado de utilizadores tem de estar disponível na disposição da página Proprietário de utilizadores para a função de utilizador.
- Para permitir aos administradores designarem delegados para outros utilizadores, pelo menos uma das seguintes secções de informações relacionadas tem de estar disponível na Disposição da página de administração de utilizadores para a função do administrador:
 - **Delegado a utilizadores.** Na secção Delegado a utilizadores do registo de um utilizador, o administrador pode designar delegados para o utilizador.
 - **Delegado de utilizadores.** Na secção Delegado de utilizadores do registo de um utilizador, o administrador pode designar o utilizador como um delegado para outros utilizadores.

Para designar delegados para outros utilizadores, a função de utilizador deve incluir os privilégios seguintes:

- Gerir Utilizadores
- Gerir utilizadores e acesso - Gerir utilizadores delegados

Para designar delegados para eles próprios, os utilizadores devem ter o privilégio Gerir Utilizadores e Acesso - Gerir Utilizadores Delegados na função.

Quando designar utilizadores delegados, tenha em atenção as seguintes informações:

- O campo Função de utilizador delegado não está relacionado com a função de utilizador ou com o acesso aos dados. É uma lista de escolha que o administrador de uma empresa pode definir para categorizar os delegados de utilizadores. Esta lista de escolha não tem quaisquer valores predefinidos. O administrador da empresa pode personalizá-la, conforme necessário, a partir a página de configuração do campo Utilizadores delegados. Para mais informações sobre a personalização de listas de escolha, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

- Os utilizadores delegados obtêm o acesso de proprietário aos registos do utilizador principal que este possui ou aos quais tem acesso através de equipas ou grupos. Os utilizadores delegados não obtêm o acesso predefinido aos registos do utilizador principal.
- Para qualquer tipo de registo, o utilizador delegado tem de ter a opção Tem acesso na respetiva função de utilizador para conseguir ver registos desse tipo utilizando o acesso de delegado. Do mesmo modo, o utilizador delegado tem de ter a opção Posso criar ativada para um tipo de registo na sua função de utilizador para conseguir criar registos desse tipo.
- Os utilizadores delegados podem utilizar a opção Incluir subitens no Seletor de livros para ver todos os seus próprios registos e os registos do utilizador principal em listas. Em alternativa, podem selecionar o seu próprio nome para ver apenas os registos aos quais têm acesso através da propriedade, função, equipa, etc. Podem ainda selecionar o nome do utilizador principal para ver apenas os registos que o utilizador principal possui ou aos quais pode aceder através de uma equipa ou de um grupo.
- O nível de acesso aos dados do utilizador delegado (ou seja, Visibilidade do gestor, Visibilidade da equipa ou Visibilidade total) para as áreas de informações empresariais de relatórios e as áreas de informações empresariais do histórico aplica-se mesmo quando o utilizador delegado está a consultar dados delegados por um utilizador principal.

Gerir utilizadores delegados (administrador)

Enquanto administrador de uma empresa pode designar utilizadores como delegados para outros utilizadores. Para mais informações sobre como funciona a delegação de utilizadores, consulte [Acerca da delegação de utilizadores \(na página 1472\)](#).

NOTA: Os utilizadores também podem designar delegados para si próprios através da página [Detalhes pessoais](#). Para mais informações sobre como os utilizadores podem designar delegados, consulte [Adicionar utilizadores delegados \(na página 804\)](#).

Para executar os procedimentos descritos neste tópico, a função de utilizador tem de incluir os seguintes privilégios:

- Gerir Utilizadores
- Gerir utilizadores e acesso - Gerir utilizadores delegados

Além disso, pelo menos uma das seguintes secções de informações relacionadas tem de estar disponível na Disposição da página de administração de utilizadores para a função de utilizador:

- **Delegado a utilizadores.** Na secção Delegado a utilizadores do registo de um utilizador, pode designar um ou mais delegados para o utilizador.
- **Delegado de utilizadores.** Na secção Delegado de utilizadores do registo de um utilizador, pode designar o utilizador como um delegado para um ou mais utilizadores.

Se as secções de informações relacionadas Delegado a utilizadores e Delegado de utilizadores não estiverem visíveis na página Detalhes do utilizador, onde pretende designar um delegado, pode disponibilizar as secções da seguinte forma:

- Na página Detalhes do utilizador, clique em Editar disposição no canto superior direito da página e adicione as secções à disposição da página.
- Se a secção de informações relacionadas que pretende não estiver disponível para ser adicionada à disposição da página, pode personalizar a Disposição da página de administração de utilizadores para a função de utilizador. Para obter mais informações sobre como personalizar disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

Para designar um ou mais delegados para um utilizador, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para designar um ou mais delegados para um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador, ao qual deseja adicionar delegados.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado a utilizadores e clique em Adicionar na barra de título dessa secção.
- 6 Na página Editar utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa.
- 7 Na janela de pesquisa, selecione os utilizadores que pretende designar como delegados.
- 8 Se forem definidos valores no campo Funções de utilizador delegado, opcionalmente, pode seleccionar uma função de utilizador delegado para cada utilizador.
- 9 Grave as alterações.

NOTA: Na secção Delegado a utilizadores da página Detalhes do utilizador, o campo Função mostra a função do delegado no Oracle CRM On Demand. O campo Função de utilizador delegado mostra a função de utilizador delegado para o delegado, se estiver definido um.

Para remover um delegado da lista de delegados para um utilizador, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para remover um delegado da lista de delegados para um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador, cuja lista de delegados pretende atualizar.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado a utilizadores.
- 6 No menu ao nível do registo, selecione Remover para o utilizador que pretende remover da lista de delegados.
- 7 Clique em OK para confirmar a alteração.

Para designar um utilizador como um delegado para um ou mais utilizadores, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para designar um utilizador como um delegado para um ou mais utilizadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende designar como um delegado para um ou mais utilizadores.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado de utilizadores e clique em Adicionar na barra de título dessa secção.
- 6 Na página Editar utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa.
- 7 Na janela de pesquisa, selecione os utilizadores para os quais pretende designar o utilizador atual como um delegado.
- 8 Grave as alterações.

Em determinadas circunstâncias, como quando um utilizador se move para uma secção diferente dentro da empresa, pode pretender revogar a permissão de um utilizador para agir como um delegado para um ou mais utilizadores. Para revogar a permissão de um utilizador para agir como um delegado para um ou mais utilizadores, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para revogar a permissão de um utilizador para agir como um delegado para um ou mais utilizadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique em Apelido do utilizador, cuja permissão para agir como um delegado pretende revogar.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado de utilizadores.
- 6 Por cada utilizador para o qual já não pretenda que o utilizador atual aja como um delegado, selecione Remover do menu ao nível do registo e clique em OK para confirmar a alteração.

Criação de períodos do inventário para utilizadores

Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Deve criar um período de inventário para cada representante de vendas que utiliza o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Só o deve fazer uma vez para cada representante de vendas. Pode criar períodos de inventário manualmente ou através da utilização da função de importação no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Normalmente, os períodos de inventário são preenchidos através da função de importação quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma empresa.

Depois de criar o período de inventário inicial para um representante de vendas, sempre que um período de inventário é fechado para o representante de vendas, é automaticamente criado um novo período de inventário.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

Para criar um período de inventário para um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, clique em Novo período de inventário.

A data atual é utilizada por predefinição para a data de início do período de inventário.

NOTA: O Oracle CRM On Demand não apresenta uma mensagem a confirmar a criação do período de inventário para o utilizador e a página Detalhes do Utilizador permanece aberta. Se pretender verificar se o período de inventário foi criado, clique no separador Período de inventário e visualize a lista de períodos de inventário recentemente modificados.

Desativar utilizadores

Não pode eliminar um utilizador. Em vez disso, terá de tornar o utilizador inativo. Não necessita de licenças para utilizadores inativos.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

Para desativar um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende remover do sistema.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, clique no botão Editar.
- 6 Na página Editar utilizador, na secção Informações chave do utilizador, selecione Inativo no campo Estado.
- 7 Grave o registo.

Autoadministração do parceiro

Os administradores da empresa podem configurar um ou mais utilizadores numa organização do parceiro como administradores parceiros no Oracle CRM On Demand. Os administradores parceiros podem executar um conjunto limitado da tarefa de gestão de utilizadores, tais como configurar membros da respetiva organização como utilizadores no Oracle CRM On Demand, editar esses registos do utilizador e redefinir as palavras-passe ou alterar os IDs de utilizador para esses utilizadores. Os administradores parceiros gerem os respetivos utilizadores nas páginas de autoadministração do parceiro no Oracle CRM On Demand.

O acesso às páginas de auto-administração do parceiro é controlado pelo privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

NOTA: Os administradores da empresa concedem o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro a membros de organizações de parceiros. Este privilégio não é atribuído aos utilizadores na empresa proprietária da marca.

Para mais informações sobre como configurar administradores parceiros, consulte [Processo de configuração de administradores parceiros \(Administrador\) \(na página 1476\)](#). Para mais informações sobre como gerir utilizadores nas páginas de auto-administração do parceiro, consulte [Gerir utilizadores na organização do parceiro \(Parceiros\) \(na página 1477\)](#).

Processo de configuração de administradores parceiros (Administrador)

O privilégio que controla o acesso às páginas de auto-administração do parceiro é Gerir utilizadores na organização do parceiro. Este privilégio permite aos administradores parceiros trabalhar com registos de utilizadores só para membros da organização do parceiro. Os administradores parceiros não necessitam e não lhes deve ser concedido o privilégio Gerir Utilizadores, porque esse privilégio permite ao administrador parceiro ver e editar registos de utilizadores para utilizadores fora da organização do parceiro.

Por motivos de segurança, os administradores da empresa também determinam as funções que os administradores parceiros podem atribuir aos utilizadores na organização do parceiro. Para isso, associe funções ao registo da organização do parceiro. Em seguida, quando o administrador parceiro configurar um utilizador, só as funções que associou à organização do parceiro estão disponíveis para serem atribuídas ao utilizador. Ao limitar as funções que os administradores parceiros podem conceder aos utilizadores permite que os administradores parceiros não possam atribuir aos respetivos utilizadores privilégios inapropriados ou acesso a dados que os utilizadores não devem ver.

NOTA: Ao associar funções a um registo do parceiro limita a opção de funções que os administradores parceiros podem atribuir aos respetivos utilizadores. Não limita a opção de funções que os administradores da empresa proprietária da marca pode atribuir aos utilizadores da organização do parceiro.

Para configurar um administrador parceiro, execute as seguintes tarefas:

- 1 Na função de utilizador do administrador parceiro, conceda o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.
Para obter mais informações sobre a concessão de privilégios a funções, consulte [Adicionar funções](#) (consultar [Adicionar funções](#) na página 1488).
- NOTA:** Pode criar uma nova função para administradores parceiros ou pode editar uma função existente apropriada. Também pode criar funções diferentes para administradores parceiros nas diversas organizações de parceiros.
- 2 (Opcional) Criar uma disposição da página Administração do parceiro personalizada para tipo de registo do utilizador e atribuí-la à função do utilizador.
Para obter mais informações sobre a criação de disposições de página personalizadas, consulte [Personalizar disposições de página estática](#) (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348). Para obter informações sobre a atribuição de disposições de página a funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).
- 3 (Opcional) Se pretender criar funções específicas para utilizadores da organização do parceiro, configure as funções.
Para obter informações sobre a configuração de funções, consulte [Gestão de funções \(na página 1481\)](#) e [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).
- 4 Na secção de informações relacionadas Funções do parceiro no registo da organização do parceiro, adicione as funções que o administrador parceiro pode conceder aos utilizadores na organização do parceiro.
Para mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo selecionado \(na página 121\)](#).
- 5 Se a função que criou ou editou para o administrador parceiro não estiver já atribuída ao utilizador que deve actuar como administrador parceiro, atribua a função ao utilizador.
Para obter mais informações sobre a atribuição de funções a utilizadores, consulte [Configurar utilizadores \(na página 1452\)](#).

Gerir utilizadores na organização do parceiro (Parceiros)

Antes de começar. Para gerir os utilizadores na organização do parceiro, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Pode gerir utilizadores na organização nas páginas de auto-administração do parceiro no Oracle CRM On Demand. Pode aceder às páginas de auto-administração do parceiro a partir da ligação global Administração, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Para gerir utilizadores na organização do parceiro, execute o seguinte:

- [Configurar utilizadores \(Parceiros\) \(na página 1478\)](#)
- [Alterar um ID de utilizador \(Parceiros\) \(na página 1479\)](#)
- [Redefinir a palavra-passe de um utilizador \(Parceiros\) \(na página 1480\)](#)
- [Desativar utilizadores \(parceiros\) \(na página 1481\)](#)

NOTA: O administrador do Oracle CRM On Demand também pode configurar a auditoria de alterações efetuadas a registos de utilizadores através das páginas de administração automática de parceiro. Se a auditoria estiver configurada, pode visualizar os detalhes das alterações efetuadas nos campos auditados na secção de informações relacionadas Auditoria na página Detalhes do Utilizador.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de utilizadores:

- [Campos de utilizador \(na página 1454\)](#)

- [Ver pistas de auditoria para registos \(na página 183\)](#)

Configurar utilizadores (Parceiros)

Antes de começar. Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Quando configurar um utilizador, os campos seguintes determinam o que o utilizador pode aceder, ver e executar. Tem de utilizá-los corretamente.

- **Campo de estado.** Quando configurar um utilizador pela primeira vez, pode permitir que o utilizador aceda imediatamente ao Oracle CRM On Demand definindo o estado do utilizador para Ativo e levando o Oracle CRM On Demand a enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador quando gravar o registo do utilizador.
Alternativamente, se só pretender que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand posteriormente, pode configurar o registo do utilizador e definir o estado do utilizador para Inativo. Quando posteriormente pretender permitir que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand, altere o estado do utilizador para Ativo e utilize a funcionalidade de redefinição de palavra-passe para enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador por correio eletrónico.
- **Campo Reporta a e campo Reporta a (designação alternativa).** A estrutura de comunicações determina os registos aos quais as chefias podem aceder. Determina também os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como nos relatórios para gestores e executivos. A página onde configura os utilizadores pode conter o campo Reporta a ou o campo Reporta a (designação alternativa), mas não tem de conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa), consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores \(na página 1467\)](#).

SUGESTÃO: Introduza primeiro os utilizadores que estejam no topo da hierarquia de supervisão.

- **Campo Função.** A função de utilizador determina o acesso do utilizador a separadores, funcionalidades, registos e disposições da página.

NOTA: O administrador da empresa determina que funções pode atribuir aos utilizadores na organização do parceiro.

Quando cria um utilizador na organização do parceiro, o campo Organização do parceiro no registo do utilizador é automaticamente preenchida com o nome da organização do parceiro e não pode alterá-la.

Acerca das informações de início de sessão para novos utilizadores

Para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, um novo utilizador deve ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma palavra-passe temporária. Pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações de início de sessão ao utilizador quando criar a conta de utilizador ou pode fazê-lo mais tarde, da seguinte forma:

- Se pretender enviar as informações de início de sessão quando configurar a conta de utilizador, selecione a caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe quando clico em Gravar no registo do utilizador antes de gravar o registo do utilizador pela primeira vez.
Tem de selecionar a caixa de verificação antes de gravar o registo pela primeira vez se pretender que as informações sejam enviadas ao utilizador imediatamente. As informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:
 - A primeira mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
 - A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária e detalhes da ID de início de sessão do utilizador.
- Se pretender enviar posteriormente as informações de início de sessão ao utilizador, não selecione a caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Gravar quando criar o registo do utilizador.

Mais tarde, quando pretender enviar as informações de início de sessão ao utilizador, pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações clicando no botão Redefinir palavra-passe no registo do utilizador. Quando clicar no botão Redefinir palavra-passe, as informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:

- A primeira mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária.

Neste caso, a mensagem de correio eletrónico não inclui detalhes do ID de início de sessão do utilizador.

Acerca da eliminação de utilizadores

Não é possível eliminar utilizadores. Quando um funcionário deixa a empresa, altere o estado desse utilizador para Inativo.

O procedimento seguinte descreve como configurar um membro da organização com utilizador no Oracle CRM On Demand.

Para configurar um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3 Na página Lista de utilizadores, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um novo utilizador, clique em Novo utilizador.
 - Para editar as informações de um utilizador, clique no apelido do utilizador e, na página Detalhe do utilizador, clique no botão Editar.
- 4 Na página Editar utilizador, preencha as informações.
Para obter mais informações, consulte [Campos de utilizador \(na página 1454\)](#).
- 5 Grave o registo.

SUGESTÃO: Pode limitar os registos do utilizador que vê criando listas filtradas. Para obter informações sobre listas filtradas, consulte [Trabalhar com listas \(na página 129\)](#).

Qualquer lista de registos do utilizador que abrir só mostra os utilizadores que cumpram os critérios do filtro de lista e que sejam membros da organização do parceiro. Os procedimentos seguintes descrevem como abrir uma lista filtrada de utilizadores.

Para abrir uma lista filtrada de utilizadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3 Na página Lista de utilizadores, selecione uma opção na lista pendente.

Alterar um ID de utilizador (Parceiros)

O procedimento seguinte descreve como alterar o ID do utilizador para um utilizador na organização do parceiro.

O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Sinal de número (#)

- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

Antes de começar. Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Para alterar um ID do utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
- 4 Na página Detalhe do utilizador, clique em Editar.
- 5 Na página Editar utilizador, edite o campo ID do utilizador.
- 6 Grave o registo.

Dependendo da opção que o administrador da empresa selecione na definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador no perfil da empresa, poderá ser enviada uma mensagem ao utilizador quando o valor no campo ID do utilizador no perfil do utilizador for alterado. Para mais informações sobre a definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).

O utilizador pode iniciar sessão no Oracle CRM On Demand utilizando o novo ID do utilizador e palavra-passe existente do utilizador.

Redefinir a palavra-passe de um utilizador (Parceiros)

No Oracle CRM On Demand, os utilizadores têm de fornecer respostas a um mínimo de duas perguntas de segurança. Estas perguntas e respostas podem ser utilizadas posteriormente se os utilizadores se esquecerem das respetivas palavras-passe. Se os utilizadores não se recordarem das perguntas de segurança ou ficarem bloqueados e pretenderem acesso imediato, poderá redefinir as respetivas palavras-passe.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro e o privilégio Gerir a empresa - Redefinir todas as palavras-passe. Além disso, a função de utilizador cuja palavra-passe pretende alterar tem de incluir o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal.

NOTA: Este procedimento tem o mesmo efeito que a seleção da caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Gravar na página Editar utilizador. Tem de configurar a função de utilizador e as informações relacionadas antes de enviar uma mensagem de correio eletrónico com a palavra-passe temporária.

O procedimento seguinte descreve como redefinir a palavra-passe de um utilizador na organização do parceiro.

Para redefinir a palavra-passe deste utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja palavra-passe pretende redefinir.
- 4 Na página Detalhe do utilizador, na barra de título, clique no botão Redefinir palavra-passe.
A palavra-passe existente do utilizador é substituída por uma nova palavra-passe temporária. A nova palavra-passe temporária é enviada ao utilizador por correio eletrónico.

NOTA: Este evento é registado na secção Histórico de início de sessão na página Detalhes do utilizador.

Desativar utilizadores (parceiros)

Não pode eliminar um utilizador. Em vez disso, terá de tornar o utilizador inativo. Os utilizadores inativos não necessitam de uma licença. O procedimento seguinte descreve como desativar um utilizador na organização do parceiro.

Antes de começar. Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Para desativar um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende remover do sistema.
- 4 Na página Detalhes do utilizador, clique no botão Editar.
- 5 Na página Editar utilizador, na secção Informações chave do utilizador, selecione Inativo no campo Estado.
- 6 Grave o registo.

Gestão de Funções

No Oracle CRM On Demand, efetue a gestão das funções na página Lista de funções e no Assistente de gestão de funções. Obtenha acesso à página Lista de funções e ao Assistente de gestão de funções a partir da ligação global Admin, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Uma *função* no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função empresarial que um utilizador desempenha numa organização como, por exemplo, uma função de diretor de vendas ou de gestor de serviço. Dentro da organização, a função empresarial do utilizador fornece-lhe determinados privilégios e permissões que são exclusivos para a sua função empresarial. Da mesma forma, no contexto do Oracle CRM On Demand, as funções diferenciam uma função empresarial da outra, através da definição das funcionalidades no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem privilégios para utilizar, o conjunto de permissões atribuído ao utilizador para trabalhar com informações protegidas e as definições da interface do utilizador que apresenta as informações.

NOTA: Os utilizadores podem ser funcionários ou funcionários de uma organização parceira. Também podem ser sistemas externos que acedam ao Oracle CRM On Demand.

Os parâmetros definidos por uma função incluem:

- Privilégios
- Acesso a tipos de registo
- Perfis de acesso para a função
- Definições da interface do utilizador, as quais incluem:
 - Definições do separador
 - Disposições da página
 - Disposições de pesquisa
 - Disposições de página principal

Cada utilizador final tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários utilizadores. As funções não têm uma hierarquia.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1482\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1483\)](#)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1484\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1498\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1486\)](#)
- [Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções \(na página 1487\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1488\)](#)

Diretrizes sobre configuração de funções

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de funções pré-criadas que pode utilizar como ponto de partida para configurar funções da empresa. O Modelo de configuração da função e do utilizador contém informações sobre as funções pré-criadas, listando os respetivos acessos ao registo, privilégios e acesso ao separador predefinido. Para obter mais informações sobre a pesquisa de Modelos de configuração da função e do utilizador, consulte [Utilizar modelos de administrador durante a configuração \(na página 1191\)](#).

Como exemplo do tipo de função que pode configurar no Oracle CRM On Demand, a empresa poderá necessitar de duas forças de vendas distintas: a força de vendas Gestão de contas da base instalada e a força de vendas Novo negócio. Os representantes de vendas da força de vendas de Gestão de contas da base instalada controlam as informações de contas sobre as respetivas implementações de clientes. Os representantes de vendas da força de vendas Novo negócio controlam as informações de contas que representam os requisitos de compra das respetivas contas de clientes potenciais. Embora estas duas tarefas sejam semelhantes, o tipo de informação mais relevante para suportar os respetivos processos diários é bastante diferente. Neste exemplo, pode configurar duas funções:

- A função dos representantes de vendas da base instalada
- A função dos representantes de vendas do novo negócio

Pode basear cada uma destas funções na função Representante de vendas pré-criada e adaptar as novas funções adicionando diferentes disposições de página para suportar os requisitos de compra exclusivos das duas forças de vendas.

Pode continuar a alterar e a adicionar definições da função, conforme necessário, por exemplo, como resultado da alteração organizacional ou da aquisição de outra empresa. Se a estrutura organizacional da empresa for alterada, as funções empresariais de um ou mais funcionários também podem ser alteradas. Se a empresa adquirir outra empresa, poderá ter de assimilar funcionários adicionais como utilizadores do Oracle CRM On Demand.

Quando configurar as funções, siga estas diretrizes:

- Determine como cada funcionário ou grupo de funcionários utilizarão o Oracle CRM On Demand. Examine as funções dos funcionários para determinar o seguinte:
 - As tarefas que têm de concluir e os registos aos quais necessitam de aceder
 - O tipo de acesso de que necessitam para cada tipo de registo
 - Se existem registos ou separadores aos quais não deverão ter acesso

A tabela seguinte mostra alguns exemplos de tipos de acesso.

Tipo de acesso	Exemplo
Acesso a funcionalidades	A função Representante de vendas interno fornece acesso ao botão Converter na página Detalhe da pista.
Acesso a registos	A função Executivo fornece acesso de edição a todos os registos de oportunidade, independentemente do proprietário.

Tipo de acesso	Exemplo
Acesso a separadores	Por predefinição, os utilizadores que têm a função Diretor de vendas e marketing podem aceder aos separadores Contas e Oportunidades, mas não podem aceder aos separadores Pedidos de assistência e Soluções.

- Reveja as características de cada função pré-concebida para determinar se estas funções se adequam às necessidades dos funcionários.

Os nomes das funções predefinidas não correspondem necessariamente aos títulos de funções da empresa. Tem de fazer corresponder as funções do cargo e as tarefas às funções e não aos cargos.

- Configurar as funções da seguinte forma:

- Se uma função predefinida se aproxima daquilo que pretende para um grupo de funcionários, crie uma nova função copiando a função predefinida, dando à cópia um novo nome e, em seguida, editando a cópia de acordo com os seus requisitos.
- Se nenhuma função predefinida se aproximar do que necessita, crie uma nova função de acordo com os seus requisitos.

SUGESTÃO: Utilize o Modelo de configuração do utilizador e da função para o ajudar a documentar os requisitos das funções dos grupos de funcionários. Em seguida, consulte o modelo concluído quando criar ou editar funções e configurar utilizadores no Oracle CRM On Demand.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de Funções \(na página 1481\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1483\)](#)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1484\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1498\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1486\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1488\)](#)

Trabalhar com a página Lista de funções

Na página Lista de funções, é possível executar as ações na seguinte tabela.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar uma nova função	Na barra de título da página Lista de funções, clique em Nova função. O Assistente de gestão de funções abre. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de gestão de funções, consulte Adicionar funções (na página 1488) .
Adicionar uma nova função através da cópia de uma função existente	No menu de nível do registo ao lado do nome da função, selecione Copiar. O Assistente de gestão de funções abre. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de gestão de funções, consulte Adicionar funções (na página 1488) .
Eliminar uma função	No menu de nível do registo ao lado do nome da função, selecione Eliminar e, em seguida, confirme que pretende eliminar a função.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	NOTA: Não pode eliminar a função de Administrador. Quando elimina uma função, todos os utilizadores com essa função atribuída continuam a tê-la até o utilizador lhes atribuir uma função diferente. No entanto, depois de eliminar uma função, não a poderá atribuir a nenhum utilizador.
Selecionar um idioma para visualizar a lista de funções	Na barra de título da página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma no qual pretende visualizar a lista de funções. Pode visualizar a lista de idiomas suportados para a sua empresa no Oracle CRM On Demand. NOTA: Se uma função existente não tiver um nome traduzido, o respetivo nome não será traduzido e aparecerá entre parênteses.

Se os controlos da Pesquisa alfabética estiverem disponíveis, pode utilizar a Pesquisa alfabética para filtrar a lista de funções. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfabética, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).

A tabela seguinte descreve alguns dos campos que são apresentados na página Lista de Funções. Os campos descritos na tabela são só de leitura a Lista de Funções e não é possível utilizá-los para ordenar ou filtrar a lista de funções.

Campo	Descrição
Política de Senha da Empresa Sobreposta	Esta caixa de seleção é selecionada se o campo Expirar Senhas de Utilizador A na função estiver preenchido. Se o campo Expirar Senhas de Utilizador A estiver preenchido, para os utilizadores com esta função o período de expiração da senha da função sobrepõe-se ao período de expiração da senha da empresa.
Restrições de IP Adicionais	Esta caixa de seleção é selecionada se as restrições de IP estiverem definidas na função.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de Funções \(na página 1481\)](#)
- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1482\)](#)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1484\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1498\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1486\)](#)
- [Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções \(na página 1487\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1488\)](#)

Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções

Pode controlar o acesso a tipos de registo principais para uma função no passo 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Um tipo de registo principal é um tipo de registo que pode ser utilizado como um tipo de registo independente. A maior parte, mas não todos, dos tipos de registo principais podem aparecer como separadores no Oracle CRM On Demand. No entanto, existem alguns tipos de registo principais que não podem aparecer como separadores. Por exemplo, o tipo de registo Livro é um tipo de registo principal (ou seja, registos de livros que podem ser criados como registos independentes). No entanto, o tipo de registo Livro não pode aparecer como um separador. Os tipos de registo que não são tipos de registo principais não podem aparecer como separadores.

Com algumas exceções, os tipos de registo principais que satisfazem os critérios seguintes são listados no passo 2 do Assistente de gestão de funções.

- A empresa está licenciada para utilizar o tipo de registo.
- A função de utilizador tem o privilégio apropriado para aceder ao tipo de registo.

As exceções são tipos de registo que são utilizados apenas para efeitos administrativos, tais como o perfil da empresa, registos do utilizador, regras de fluxos de trabalho, etc. O acesso a esses tipos de registo são controlados apenas através de privilégios.

Para cada tipo de registo principal que está listado no passo 2 do assistente, o acesso ao tipo de registo para a função é controlado através destas definições:

- **Tem acesso.** Quando a caixa de verificação Tem acesso no passo 2 do Assistente de gestão de funções é selecionada para um tipo de registo principal numa função, os utilizadores que têm a função podem aceder a registos desse tipo de registo. Se a seleção da caixa de verificação Tem acesso for anulada para um tipo de registo numa função, é negada aos utilizadores que têm a função qualquer forma de acesso ao tipo de registo. Por exemplo, se a seleção da caixa de verificação Tem acesso for anulada para o tipo de registo Conta numa função, é negada aos utilizadores que têm a função qualquer forma de acesso ao tipo de registo Conta, incluindo applets relacionadas, capacidades de pesquisa e outro acesso ao tipo de registo Conta. Pode então ocorrer o seguinte:
 - Se um utilizador que não tenha acesso ao tipo de registo Conta tentar associar uma oportunidade a um registo de conta, a operação falha.
 - Se um utilizador que não tenha acesso ao tipo de registo Conta vir uma oportunidade que já esteja ligada a uma conta, este não consegue visualizar quaisquer detalhes do registo de conta ligado.

NOTA: A recusa de acesso a um tipo de registo (não selecionando a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um utilizador consiga criar um registo de outro tipo de registo. Por exemplo, se recusar o acesso a um tipo de registo a que um utilizador tenha de aceder para criar um registo baseado noutro tipo de registo, pode impedir um utilizador que tem a função de conseguir criar esse registo.

- **Pode criar.** Quando a caixa de verificação Pode criar no passo 2 do Assistente de gestão de funções for selecionada para um tipo de registo numa função, os utilizadores que tiverem a função podem criar registos desse tipo de registo.

Se a seleção da caixa de verificação Pode criar para um tipo de registo principal for anulada, os utilizadores que tiverem a função não podem criar um registo desse tipo de registo principal.

NOTA: A permissão para criar registos de um tipo de registo principal é controlada por esta definição. Não é controlada através de perfis de acesso. Os perfis de acesso controlam o acesso a dados existentes, por isso têm de existir registos principais antes dos perfis de acesso poderem controlar o acesso a esses registos.

- **Posso ler todos os registos.** Quando a caixa de verificação Posso ler todos os registos no passo 2 do Assistente de gestão de funções é selecionada para um tipo de registo principal numa função, os utilizadores que têm a função podem ver todos os registos desse tipo de registo. Se a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada para um tipo de registo principal, como regra geral, os utilizadores que têm a função podem ver registos desse tipo de registo apenas se estiverem autorizados a ver o registo. Outros componentes de controlo de acesso podem influenciar a visibilidade dos registos, tais como livros, equipas, grupos e a hierarquia de gestão. Os utilizadores podem obter visibilidade dos registos que não lhes pertencem através desses componentes de controlo de acesso. No entanto, se nenhum outro componente

de controlo de acesso autorizar a visibilidade dos registos, e a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada, o utilizador vê apenas os registos que lhe pertencem.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de Funções \(na página 1481\)](#)
- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1482\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1483\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1498\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1486\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1488\)](#)

Acerca de privilégios em funções

Pode conceder ou revogar privilégios para uma função no passo 4 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Os privilégios controlam as funcionalidades que a empresa está licenciada a utilizar no Oracle CRM On Demand. Quando a empresa é configurada pela primeira vez para utilizar o Oracle CRM On Demand, é atribuída à função do Administrador todos os privilégios para todas as funcionalidades licenciadas. Sempre que um utilizador interage com o Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand revê o conjunto de privilégios atribuídos à função desse utilizador para determinar se o utilizador tem os privilégios necessários para desempenhar determinadas funções e para aceder a determinados tipos de registo. Se um privilégio que tenha sido anteriormente concedido a uma função for posteriormente revogado, qualquer utilizador que tenha a função perderá a capacidade de utilizar a funcionalidade. Quando um privilégio é revogado, quaisquer dados existentes e informações de configuração que tenham sido criados por um utilizador que tinha o privilégio são perdidos.

No Assistente de gestão de funções, os privilégios são organizados por categorias. Cada categoria representa o grupo de privilégios que inclui uma funcionalidade do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, *Admin: Controlos de acesso e utilizadores* é uma categoria de privilégio que controla todas as áreas funcionais de Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

Cada privilégio está relacionado com uma área funcional individual numa categoria de privilégios. Por exemplo, Gerir livros é um privilégio que é obrigatório se um utilizador que tem a função pretender criar, atualizar, editar e eliminar livros e livros secundários personalizados, e gerir membros associados. Cada privilégio também expõe campos de controlo e outras capacidades únicas da funcionalidade. Para determinar que privilégios são obrigatórios para permitir aos utilizadores utilizar uma funcionalidade, consulte a ajuda online.

NOTA: Conceder um privilégio a uma função não é suficiente para conceder todos os direitos de acesso para permitir a um utilizador utilizar a funcionalidade. Quando concede um privilégio, os tipos de registo necessários e detalhes funcionais obrigatórios para a funcionalidade são expostos na função. Por exemplo, quando o privilégio Gerir livros é atribuído a uma função, um utilizador que tenha a função visualiza o tipo de registo de Livros no passo 2 do Assistente de gestão de funções, assim como no Assistente de perfis de acesso. No entanto, para conceder ao utilizador os direitos necessários para trabalhar com registos de livros, também tem de configurar os níveis de acesso necessários no passo 2 (Acesso ao tipo de registo) do Assistente de gestão de funções para a função do utilizador e nos perfis de acesso para a função.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de Funções \(na página 1481\)](#)
- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1482\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1483\)](#)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1484\)](#)

- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1498\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1488\)](#)

Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções

Pode especificar restrições do endereço IP ao nível da função. Esta funcionalidade permite-lhe restringir o acesso a Oracle CRM On Demand para que os utilizadores com uma determinada função possam iniciar sessão em Oracle CRM On Demand só a partir de computadores com endereços IP dentro dos intervalos que são especificados para essa função. Também pode especificar restrições a endereços IP ao nível da empresa, para obter mais informações, consulte [Restringir a Utilização de Endereços IP \(na página 1237\)](#). Um utilizador pode iniciar sessão só se o endereço IP do computador do utilizador estiver dentro dos intervalos especificados ao nível da função e ao nível da empresa.

Para permitir restringir o acesso a Oracle CRM On Demand para intervalos específicos de endereços IP ao nível da empresa, ao nível da função ou a ambos os níveis, a caixa de verificação Restrições do Endereço IP Ativadas no perfil da empresa deve ser selecionada. Se esta caixa de verificação já não estiver selecionada, contacte Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para selecionar a caixa de verificação.

Pode restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP ao nível da função, mesmo se não restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP ao nível da empresa. No entanto, se restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP ao nível da empresa e ao nível da função, os intervalos dos endereços IP que permite para uma função do utilizador devem situar-se dentro dos intervalos dos endereços IP que permite ao nível da empresa. Se restringir o acesso a uma função do utilizador, os utilizadores que têm essa função podem iniciar sessão em Oracle CRM On Demand só se os endereços IP dos respetivos computadores estiverem dentro dos intervalos dos endereços IP que são permitidos para a função do utilizador e que também estão dentro dos intervalos de endereços IP que são permitidos ao nível da empresa.

A tabela seguinte mostra um exemplo de como as restrições do endereço IP ao nível da empresa funcionam com as restrições do endereço IP ao nível da função. Em todos os casos mostrados nesta tabela, a caixa de verificação Restrições do Endereço IP Ativadas no perfil da empresa é selecionada e não são especificadas nenhuma restrições do endereço IP em qualquer função diferente da função Representante de Vendas.

Endereços IP Permitidos ao Nível da Empresa	Endereços IP Permitidos para a Função Representante de Vendas	Endereços IP Permitidos para Utilizadores	Notas
Nenhum endereço IP especificado	203.0.113.254	■ O endereço IP 203.0.113.254 é permitido para os utilizadores que têm a função Representante de Vendas. ■ Qualquer endereço IP é permitido para os utilizadores que não têm a função Representante de Vendas.	Nenhum.
198.51.100.1 até 198.51.100.254	Nenhum endereço IP especificado	São permitidos endereços IP 198.51.100.1 até 198.51.100.254 para todos os utilizadores.	Nenhum.

Endereços IP Permitidos ao Nível da Empresa	Endereços IP Permitidos para a Função Representante de Vendas	Endereços IP Permitidos para Utilizadores	Notas
198.51.100.1 até 198.51.100.254	203.0.113.254	■ Não são permitidos endereços IP para os utilizadores que têm a função Representante de Vendas. ■ Os endereços IP 198.51.100.1 até 198.51.100.254 são permitidos para os utilizadores que não têm a função Representante de Vendas.	O endereço IP 203.0.113.254 não está dentro do intervalo dos endereços permitidos ao nível da empresa.
192.0.2.1 até 192.0.2.254	192.0.2.1.50	■ O endereço IP 192.0.2.1.50 é permitido para os utilizadores que têm a função Representante de Vendas. ■ Os endereços IP 192.0.2.1 até 192.0.2.254 são permitidos para os utilizadores que não têm a função Representante de Vendas.	O endereço IP 192.0.2.1.50 está dentro do intervalo dos endereços permitidos ao nível da empresa.
Nenhum endereço IP especificado	Nenhum endereço IP especificado	Todos os utilizadores, incluindo os utilizadores que têm a função Representante de Vendas podem aceder a Oracle CRM On Demand a partir de qualquer endereço IP.	Nenhum.

Para obter informações sobre a restrição do acesso a Oracle CRM On Demand para intervalos específicos de endereços IP ao nível da função, consulte [Adicionar Funções \(na página 1488\)](#).

Adicionar funções

Pode adicionar uma função ao Oracle CRM On Demand executando o seguinte procedimento:

- Criar uma nova função
- Copiar uma função existente, mudar o nome da cópia e, em seguida, editar os privilégios e direitos de acesso da cópia

A cópia de funções é útil no caso de planear ter funções semelhantes, mas pretender que os utilizadores vejam disposições da página diferentes. Por exemplo, os executivos da América do Norte e EMEA poderão precisar de

ver as informações de oportunidades de várias formas, requerendo diferentes campos e disposições da página para cada conjunto de utilizadores. Para efetuar esta configuração, crie duas funções que se baseiem na função Executivo predefinida e atribua um nome às novas funções, *Exec - América do Norte* e *Exec - EMEA*. Quando copia a função Executivo, os privilégios de acesso da função original são retidos para a nova função e só tem de alterar as disposições da página para que os utilizadores a quem concedeu a nova função possam visualizar as vistas e os campos relevantes para o trabalho deles.

NOTA: Tem de criar as disposições da página que pretende associar à função. Para obter informações sobre como criar disposições da página, consulte [Página Personalização de aplicação do tipo de registo \(na página 1279\)](#).

SUGESTÃO: Considere a configuração de um utilizador de teste para cada função. Em seguida, ative esse utilizador e certifique-se de que as configurações foram definidas corretamente. Não ative outros utilizadores até ter concluído todas as atividades de configuração do utilizador, incluindo os direitos de acesso, as definições da função, hierarquias de supervisão e partilha de dados, regras de fluxos de trabalho e qualquer outra personalização do processo de atividade. Desative os utilizadores de teste quando a fase de testes estiver concluída.

Antes de começar. Efetue os seguintes procedimentos:

- Certifique-se de que a função que possui tem o privilégio Gerir Funções e Acesso.
- Se pretender atualizar o campo Expirar Senhas de Utilizador A numa função, certifique-se de que a sua função tem o privilégio Gerir Empresa.
- Leia as diretrizes sobre configuração de funções, consulte [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1482\)](#).

NOTA: O Oracle CRM On Demand gera registos de auditoria de todas as alterações a funções. Se a função de utilizador incluir o privilégio Aceder à pista de auditoria principal e à auditoria de configuração da administração, poderá visualizar a pista de auditoria das alterações a funções. Para mais informações sobre como ver a auditoria, consulte [Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração \(na página 1256\)](#).

O procedimento seguinte descreve como adicionar uma função.

Para adicionar uma função

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
 - 3 Na secção Gestão de funções, clique em Gestão de funções.
 - 4 Na página Lista de funções, no campo Língua de tradução, escolha o idioma principal da empresa.
 - 5 Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para criar uma nova função copiando uma função existente, clique em Copiar na função que pretende copiar.
 - Para criar uma nova função que não se baseia numa função existente, clique em Nova função na barra de título da página.
- É apresentado o Assistente de gestão de funções que o orienta no processo. Cada passo no Assistente de gestão de funções controla determinadas definições para a função. Todas as definições da função em conjunto, determinam os direitos de acesso para os utilizadores que têm a função.
- 6 No Passo 1, Informações da função, forneça um nome e uma descrição, e preencha os restantes campos, conforme necessário. Estes campos são descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Marcar para Tradução	A caixa de verificação Marcar para tradução só produz efeitos se ambas as situações seguintes se verificarem:

Campo	Descrição
	■ Quando o nome de uma função existente está a ser alterado ■ O nome da função existente já foi traduzido numa ou mais idiomas adicionais Nestas situações, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para tradução, para indicar se o nome da função traduzido deverá ser substituído pelo novo nome ou permanecer inalterado. Dependendo da definição na caixa de verificação Marcar para tradução, o nome da função será apresentado da seguinte forma: ■ Se seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado no idioma em que tiver sido introduzido, independentemente do idioma utilizado para ver a lista de funções. Quando a lista de funções é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, esse nome é apresentado a preto. No entanto, quando a lista de funções é visualizada noutro idioma, o nome é apresentado a azul entre parênteses. ■ Se não seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado quando a lista de funções for visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido. No entanto, quando a lista de funções é visualizada em qualquer outro idioma, o nome da função traduzido originalmente continua a ser apresentado. A caixa de verificação Marcar para tradução não produz qualquer efeito quando é adicionada uma nova função. Quando uma nova função é adicionada, o novo nome é apresentado automaticamente na lista de funções em todas as idiomas. Quando a lista de funções é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, o nome da nova função é apresentado a preto. Quando a lista de funções é visualizada em qualquer outro idioma, o nome da nova função é apresentado a azul entre parênteses.
Processo de vendas predefinido	(Opcional) Para predefinir o processo de vendas para novas oportunidades criadas por utilizadores com esta função atribuída, escolha uma opção no campo Processo de vendas predefinido. Para mais informações sobre esta opção, consulte Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1694).
Tema Predefinido	(Opcional) O tema predefinido utilizado quando um utilizador atribuído a esta função inicia sessão no Oracle CRM On Demand através de um computador de secretária ou um portátil. Os utilizadores podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. Se um tema predefinido não estiver seleccionado no registo do utilizador, é utilizado o tema predefinido seleccionado para a função de utilizador. Se um tema predefinido não estiver seleccionado no registo do utilizador ou na função do utilizador, é utilizado o tema predefinido especificado para a empresa. Para mais informações sobre como criar temas, consulte Criar novos temas (na página 1436).
Tema do Tablet	(Opcional) O tema utilizado quando o utilizador atribuído a esta função inicia sessão no Oracle CRM On Demand através de um tablet ou outro dispositivo

Campo	Descrição
	de ecrã tátil, desde que o tablet ou o dispositivo seja detetado por Oracle CRM On Demand. Os utilizadores podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. Se um tema do tablet não estiver selecionado no registo do utilizador, é utilizado o tema do tablet selecionado para a função de utilizador. Se não estiver selecionado um tema do tablet no registo do utilizador ou na função do utilizador, é utilizado o tema do tablet especificado para a empresa. Se não for especificado um tema do tablet em qualquer nível, é utilizado o tema predefinido.
Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global	Por predefinição, a disposição padrão é utilizada na barra de ação e no cabeçalho global para todas as funções. Pode atribuir uma disposição diferente para a função. Se o utilizador utilizar um tema clássico, a disposição da barra de ação e do cabeçalho global para a função determina quais as secções disponíveis para o utilizador na disposição da barra de ação. Se o utilizador utilizar um tema moderno, a disposição da barra de ação e do cabeçalho global para a função determina quais as secções disponíveis para o utilizador na barra de ação e determina também quais as secções disponíveis para o utilizador no cabeçalho global.
Formato das informações relacionadas	(Opcional) Para definir um formato para as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registo para a função, escolha Listas ou Separadores. Esta definição determina se as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo são mostradas como listas ou separadores. Esta definição também pode ser definida no registo de cada utilizador e os utilizadores cuja função inclua o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas também podem definir a opção Formato das informações relacionadas no respetivo perfil pessoal. Se o campo Formato das Informações Relacionadas no registo de um utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da função do utilizador; e se o campo Formato das Informações Relacionadas na função do utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da empresa.
Disposição da conversão de pistas	(Opcional) Para definir uma disposição da conversão de pistas (para a página Converter pista) para os utilizadores com esta função atribuída, escolha uma disposição no campo Disposição da conversão de pistas. Se não escolher uma disposição para a função, será utilizada para a função a disposição predefinida da empresa. Para obter informações sobre como criar disposições da conversão de pistas, consulte Criar disposições da conversão de pistas (na página 1684).

Campo	Descrição
Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador	(Opcional) Selecione a lista de atividades a apresentar nas vistas diária e semanal do calendário do utilizador e na vista dos calendários desse utilizador que outros utilizadores partilham com esse utilizador. Na aplicação standard, a lista Tarefas Abertas é apresentada, mas pode selecionar uma lista diferente para a função de utilizador. Os utilizadores também podem selecionar uma lista no campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador nas respetivas definições de calendário. Se deixar em branco o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador nas definições de calendário de um utilizador, a lista selecionada para a função do utilizador é utilizada e se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na função do utilizador estiver em branco, a lista Tarefas Abertas é mostrada. Todas as listas públicas, listas do sistema e as listas específicas da função para o tipo de registo de atividade estão disponíveis para seleção. Se a lista que selecionar for posteriormente apagada ou se ficar indisponível para os utilizadores com esta função e se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador nas definições de calendário do utilizador estiver em branco, a lista Tarefas Abertas é mostrada para esse utilizador.
Expirar palavras-passe de utilizador a	Especifica o período de tempo durante o qual uma senha é válida para um utilizador com esta função. Após este período de tempo, o utilizador é obrigado a alterar a palavra-passe. Este campo está em branco por predefinição. Se deixar este campo em branco para a função, o período de validade da senha definido para a empresa aplica-se aos utilizadores com esta função. Para informações sobre como definir controlos de senha para a sua empresa, consulte Definir os controlos de palavra-passe da empresa na página 1227). NOTA: Se a sua função não tiver o privilégio Gerir Empresa, este campo será só de leitura.
Restrições do endereço IP ativadas	(Só de leitura) Se esta caixa de verificação for selecionada, poderá especificar que os utilizadores que têm esta função podem aceder a Oracle CRM On Demand só a partir de determinados endereços IP. Pode especificar os endereços IP no campo Endereços IP Permitidos.

Campo	Descrição
Endereços IP Permitidos	Se pretender permitir aos utilizadores que têm esta função aceder a Oracle CRM On Demand só a partir de determinados endereços IP, introduza os endereços válidos ou os intervalos de endereços para a função neste campo. Se não introduzir quaisquer endereços neste campo, os utilizadores que têm esta função podem aceder a Oracle CRM On Demand a partir de qualquer endereço IP que é permitido ao nível da empresa. Para obter mais informações sobre como as restrições do endereço IP funcionam, consulte Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções (na página 1487). Separe os endereços IP e os intervalos de endereços IP com vírgulas. O exemplo a seguir mostra como introduzir vários endereços: 192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15 Utilize um hífen (-) para indicar uma intervalo do endereço, conforme mostrado no seguinte exemplo: 192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254 NOTA: Se restringir os endereços IP para a própria função do utilizador e se o endereço IP atual não se encontrar dentro do intervalo de endereços que permite para a função do utilizador, não poderá gravar as alterações na função. Esta funcionalidade impede que se bloqueie a si próprio por engano em Oracle CRM On Demand.
Número Máximo de Registos por Exportação da Lista	Para restringir o número de registos que os utilizadores com esta função podem exportar de uma só vez ao exportar uma lista de registos, introduza o valor apropriado neste campo. Por exemplo, se pretender que os utilizadores exportem um máximo de 100 registos numa lista de uma só vez, introduza 100 neste campo. A restrição aplica-se apenas em caso de registos exportados através da opção de menu Exportar Lista nas páginas de Lista. Não se aplica a operações de exportação que sejam executadas através do Assistente de Exportação ou através de outro canal. Por predefinição, este campo está em branco, isto é, não é aplicada nenhuma restrição.

- 1 No passo 2, Acesso ao tipo de registo, para cada tipo de registo, selecione a caixa de verificação para cada nível de acesso que pretende conceder à função.

Pode seleccionar um ou mais dos seguintes níveis de acesso para cada tipo de registo:

- Tem acesso
- Pode criar
- Pode ler todos os registos

Para mais informações sobre estes níveis de acesso, consulte [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1484\)](#).

ATENÇÃO: A recusa de acesso a um tipo de registo (não seleccionando a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um utilizador consiga criar um registo de outro tipo de registo. Por exemplo, se recusar o acesso a um tipo de registo a que um utilizador tenha de aceder para criar um registo baseado noutro tipo de registo, pode impedir um utilizador que tem a função de conseguir criar esse registo.

NOTA: Para converter pistas ou registos de negócio, os utilizadores têm de ter as definições de nível de acesso adequadas para determinados tipos de registo. Para mais informações sobre os níveis de acesso necessários para converter pistas, consulte [Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas](#) (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 270). Para obter informações sobre os níveis de acesso necessários para converter registos de negócio, consulte [Definições de perfil de acesso e de função para converter registos de negócio](#) (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio](#) na página 481).

SUGESTÃO: Quando efetua alterações aos níveis de acesso para uma função, depois de gravar as alterações, os utilizadores com a função atribuída, têm de terminar sessão e iniciar sessão de novo para que as alterações às respetivas funções produzam efeito.

- 2 No Passo 3, Perfis de acesso, escolha os perfis de acesso a atribuir a esta função:
Para mais informações sobre perfis de acesso nas funções, consulte [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 1498).
- 3 No passo 4, Privilégios, selecione a caixa de verificação Atribuir para cada privilégio que pretenda conceder à função ou anule a seleção da caixa de verificação Atribuir para qualquer privilégio da função que pretenda revogar.

Os privilégios são organizados alfabeticamente por categoria.

ATENÇÃO: Nalguns casos, se a seleção da caixa de verificação Atribuir referente a um privilégio for anulada na função Administrador, o privilégio será removido do Oracle CRM On Demand e o administrador da empresa não poderá conceder esse privilégio a nenhuma outra função. Se este problema ocorrer, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para restaurar o privilégio.

Para mais informações sobre privilégios nas funções, consulte [Acerca de privilégios nas funções](#) (consultar [Acerca de privilégios em funções](#) na página 1486).

- 4 No Passo 5, Acesso e ordem de separadores, mova os separadores para a secção adequada da página e, em seguida, clique nas setas para cima e para baixo na secção Separadores selecionados para definir a ordem pela qual o utilizador vê, por predefinição, os separadores apresentados.
A secção Separadores não disponíveis lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados que pode disponibilizar para a função. A lista de tipos de registo apresentada nesta secção é determinada pelo Oracle CRM On Demand. A maior parte dos tipos de registo listados no passo 2 do Assistente de gestão de funções também é apresentada nesta lista. Outros tipos de registo, como Livros, não são apresentados nesta lista porque não podem ser apresentados como separadores. Os separadores mostrados na secção Separadores não disponíveis não estão disponíveis para os utilizadores que têm a função.
Para tornar separadores disponíveis ou visíveis a utilizadores com esta função, execute o seguinte procedimento:
 - Mova os separadores que pretende que os utilizadores vejam, por predefinição, para a secção Separadores selecionados. Esta secção lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados que estão visíveis, por predefinição, para qualquer utilizador que tenha a função, a primeira vez que o utilizador inicia sessão com a função. Utilize as setas para cima e para baixo para determinar a ordem pela qual os separadores são inicialmente apresentados. Cada utilizador que tenha a função pode personalizar as respetivas definições para que os separadores não tenham de ser apresentados por predefinição ou sejam apresentados numa ordem diferente. Para mais informações sobre como os utilizadores podem gerir as definições pessoais, consulte [Personalizar a aplicação](#).
 - Mova os separadores que não pretende que os utilizadores vejam por predefinição mas que possam tornar visíveis para eles próprios para a secção Separadores disponíveis. Esta secção lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados disponíveis para a função mas que não são apresentados por predefinição. Ou seja, os separadores listados nesta secção não são apresentados para os utilizadores enquanto estes não os tornarem visíveis para eles próprios na respetiva disposição pessoal (disponível a partir da ligação [A minha configuração](#)). Cada utilizador que tenha a função pode personalizar as respetivas definições para que os separadores disponíveis sejam

apresentados por predefinição. Cada utilizador também pode especificar a ordem pela qual todos os separadores são apresentados.

- Deixe os separadores que pretende ocultar de utilizadores na secção Separadores não disponíveis.

NOTA: Mover um separador da secção Separadores não disponíveis para a secção Separadores disponíveis ou para a secção Separadores selecionados faz com que o separador só fique disponível para o utilizador se a caixa de verificação Tem acesso for selecionada para o tipo de registo no passo 2 (Acesso ao tipo de registo) do Assistente de gestão de funções.

SUGESTÃO: Pode mover uma série de separadores ao mesmo tempo selecionando o separador superior, mantendo premida a tecla Shift e clicando no último separador que compõe a série. Em seguida, clique na seta direita ou esquerda.

- 5 No passo 6, Atribuição de disposições da página, para cada tipo de registo, escolha se o Tipo de vista da página deve ser estático ou dinâmico e, em seguida, selecione a partir da lista de disposições da página disponíveis para esse tipo de vista.

As disposições da página determinam os campos e as secções que os utilizadores vêem nas páginas Criar, Editar e Detalhes para os vários tipos de registo. O Oracle CRM On Demand é fornecido com uma disposição da página padrão para cada tipo de registo. As disposições da página padrão, que não podem ser eliminadas, são disposições da página estática. Desta forma, a opção Estática está sempre disponível no campo Tipo de vista da página. A opção Dinâmica só está disponível se existirem disposições da página dinâmica para o tipo de registo. Os administradores da empresa podem criar disposições da página estática personalizadas adicionais ou disposições da página dinâmica para tipos de registo.

Para cada tipo de registo, a disposição da página padrão e quaisquer disposições da página criadas para o tipo de registo estão disponíveis para atribuição à função. Para mais informações sobre como criar disposições da página estática e dinâmica, consulte [Página Personalização de aplicação do tipo de registo \(na página 1279\)](#).

A disposição da página padrão para um tipo de registo é a disposição da página estática padrão para esse tipo de registo.

NOTA: A lista de tipos de registo apresentada no passo 6 do Assistente de gestão de funções é determinada pelo Oracle CRM On Demand. Poderá ver tipos de registo como Administração de Utilizadores e Proprietário do Utilizador, que não aparecem como separadores no Oracle CRM On Demand.

- 6 Se pretender configurar as definições do indicador de registos para as secções de informações relacionadas de um tipo de registo, efetue o seguinte procedimento no Passo 6, Atribuição de Disposições da Página:
 - a Na linha para esse tipo de registo, clique na ligação Configurar na coluna Gerir o Indicador de Registos para abrir a página onde configura as definições do indicador de registos.
 - b Mova cada uma das secções de informações relacionadas em que pretende apresentar os indicadores de registos da lista de Informações Relacionadas Disponíveis para a lista de Informações Relacionadas Selecionadas.

NOTA: Todas as secções de informações relacionadas que são suportadas para o tipo de registo e também suportam a funcionalidade do indicador de registos estão disponíveis para seleção, incluindo as secções de informações relacionadas que não estão disponíveis na disposição da página Detalhes atualmente selecionada para a função relativa desse tipo de registo. As definições dos indicadores de registos continuam a ser aplicadas ao tipo de registo relativamente a essa função até que a alteração seja novamente alterada. Assim, se atualizar a disposição da página Detalhes que é atribuída à função de um tipo de registo, as definições do indicador de registos são aplicadas à disposição atualizada. Do mesmo modo, se atribuir mais tarde uma disposição da página Detalhes à função, as definições do indicador de registos são aplicadas à nova disposição da página.

- c Se terminar a configuração das definições do indicador de registos para o tipo de registo, clique em Anterior para regressar à página principal no Passo 6 do assistente.

- d Repita os passos de a a c deste procedimento para cada tipo de registo para o qual pretende configurar as definições do indicador de registos para esta função.

NOTA: Os utilizadores cuja função inclui o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos podem personalizar as definições do indicador de registos para a página Detalhes de um tipo de registo. As definições personalizadas de um utilizador relativamente aos indicadores de registos substituem as definições ao nível da função. No entanto, pode retirar todas as disposições da página personalizadas de um tipo de registo para uma função, incluindo as definições personalizadas relativas aos indicadores de registos, repondo a disposição da página para a disposição predefinida. Os utilizadores, cuja função inclua o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos também podem redefinir as suas próprias definições do indicador de registos personalizadas de um tipo de registo para as predefinições desse tipo de registo para a função. Para obter informações sobre como redefinir as disposições de páginas, consulte [Redefinir Disposições de Páginas Personalizadas \(na página 1515\)](#). Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registo, consulte [Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas \(na página 77\)](#). Para obter informações acerca da personalização das definições do indicador de registos, consulte [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 814\)](#).

- 7 No passo 7, Atribuição de disposições da pesquisa, para cada tipo de registo, selecione a partir da lista de disposições da pesquisa disponíveis.

Para cada tipo de registo listado, a lista de disposições disponíveis é mostrada no campo Nome da disposição da pesquisa. As disposições da pesquisa determinam os campos (campos padrão e campos personalizados) que os utilizadores podem utilizar ao pesquisar registos, bem como os campos que esses utilizadores vêem nas páginas de resultados da pesquisa. Pode atribuir uma disposição da pesquisa para a maior parte dos tipos de registo principais que estão disponíveis para a função como separadores. Também pode atribuir disposições da pesquisa a outros tipos de registo que também sejam passíveis de ser pesquisados como, por exemplo, Produto e Utilizador. Para mais informações sobre como criar e modificar disposições da pesquisa personalizadas, consulte [Gerir disposições da pesquisa \(na página 1377\)](#).

- 8 No passo 8, Atribuição de disposições da página principal, para cada tipo de registo, selecione a partir da lista de disposições da página principal disponíveis.

Para cada tipo de registo listado, a disposição padrão da página principal e quaisquer disposições da página principal criadas para o tipo de registo estão disponíveis para as poder atribuir à função. A lista de tipos de registo inclui todos os tipos de registo disponíveis como separadores para a função.

As disposições da página principal determinam o tipo de informações que os utilizadores vêem na página principal Cada tipo de registo. O Oracle CRM On Demand é fornecido com uma disposição predefinida da página principal para cada tipo de registo principal que possa ser apresentado como um separador. Pode criar disposições personalizadas da página principal adicionais para tipos de registo. Para mais informações sobre como criar disposições da página principal, consulte [Criar disposições da página principal Registo](#) (consultar [Criar disposições para a página principal do registo](#) na página 1388).

- 9 (Opcional) No Passo 9, Atribuição da Disposição do Novo Registo, para cada tipo de registo, especifique a disposição que deve ser utilizada para as páginas em que os utilizadores introduzem informações para novos registos. A tabela seguinte descreve os campos no Passo 9 do assistente de Gestão de Funções.

Campo	Descrição
Nome da Disposição do Novo Registo	Os administradores podem configurar disposições customizadas para as páginas em que os utilizadores introduzem informações de novos registos. Se tiverem sido criadas disposições customizadas para o tipo de registo, pode seleccionar uma disposição customizada a partir da lista no campo Nome da Disposição do Novo Registo. Por predefinição, nenhum valor está seleccionado neste campo. Se deixar este campo em branco, a disposição atribuída à função da página Detalhes no Passo 6 do assistente de Gestão de Funções também é utilizado para a página em que os utilizadores introduzem informações de novos registos, salvo se o utilizador tiver

Campo	Descrição
	personalizado a disposição de campo do tipo de registo, sendo utilizada, nesse caso, a disposição personalizada.
Criação Rápida: Apenas Ligações	Utilize esta caixa de verificação para especificar quando deve ser utilizada a disposição customizada no campo Nome da Disposição do Novo Registo, da forma que se segue: - Se esta caixa de verificação estiver desmarcada, a disposição customizada que selecionar é utilizada quando um registo é criado a partir de qualquer área no Oracle CRM On Demand. - Se esta caixa de verificação estiver selecionada, disposição selecionada é utilizada apenas quando um utilizador cria um registo através da barra de Ação ou do cabeçalho global. Quando um utilizador cria um registo a partir de outra área qualquer no Oracle CRM On Demand, a disposição da página Detalhes da função é utilizada, salvo se o utilizador tiver personalizado a disposição de campo do tipo de registo, sendo utilizada, nesse caso, a disposição personalizada. NOTA: Se não selecionar uma disposição no campo Nome da Disposição do Novo Registo, a caixa de verificação Criação Rápida: Apenas Ligações não se aplica.

1 Clique em Concluir.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de Funções \(na página 1481\)](#)
- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1482\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1483\)](#)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1484\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1498\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1486\)](#)

Gestão de perfis de acesso

No Oracle CRM On Demand, pode gerir perfis de acesso na página Lista de perfis de acesso e no Assistente de perfis de acesso. Pode aceder às páginas de perfis de acesso a partir da ligação global Admin, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Um *perfil de acesso* no Oracle CRM On Demand é a designação de uma coleção de permissões sobre os tipos de registo principais e tipos de registo relacionados.

Um *tipo de registo principal* é um tipo de registo que pode ser utilizado como um tipo de registo independente.

Um *tipo de registo relacionado* é um tipo de registo que tem de ter um registo principal.

Muitos tipos de registo principais podem ser também utilizados como tipos de registo relacionados. Por exemplo, Oportunidades é um tipo de registo relacionado. Baseia-se no tipo de registo principal da Oportunidade e está relacionado com registos de contas principal que se baseiam no tipo de registo de Conta.

Uma *permissão* é a capacidade de ler, criar, atualizar ou eliminar dados em registos que são instâncias de tipos de registo. As permissões são também designadas por direitos de acesso ou níveis de acesso. Para cada tipo de registo, como contas, contactos, pedidos de assistência, etc., pode configurar permissões para o próprio tipo de registo. Para alguns tipos de registo, também pode configurar permissões para tipos de registo relacionados.

Pode configurar muitos perfis de acesso que consistem em permissões diferentes para tipos de registo principais e tipos de registo relacionados. Para conceder essas permissões a utilizadores autenticados (incluindo sistemas externos), associa os perfis de acesso a funções, livros, equipas e grupos.

Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de perfis de acesso predefinidos. Seguem-se alguns exemplos dos perfis de acesso padrão:

- Editar
- Total
- Só de Leitura
- Perfil de acesso predefinido do administrador
- Perfil de acesso do proprietário do administrador

Normalmente, os perfis de acesso são designados para distinguir entre os perfis de acesso predefinidos e os perfis de acesso de proprietário. (Na lista de perfis de acesso predefinidos, existem pares de perfis de acesso com os termos *Predefinido* e *Proprietário* nos nomes.) Estes termos ajudam a identificar que perfis de acesso utilizar nas atribuições do perfil de acesso nas funções de utilizador, em que um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido têm de ser atribuídos.

Os perfis de acesso Editar, Completo e Só de leitura são perfis de acesso genéricos que podem ser concedidos a qualquer função, equipa ou membro do livro. Por exemplo, pode atribuir o perfil de acesso Completo ao Perfil de acesso do proprietário da função de Administrador. Na aplicação padrão, o perfil de acesso Completo confere ao utilizador que tem a função de Administrador a capacidade de criar os registos relacionados em registos de nível superior e de obter, atualizar ou apagar registos de todos os tipos de registo principais e respetivos tipos de registo relacionados.

NOTA: Os administradores podem alterar as definições de acesso nos perfis de acesso predefinidos. Portanto, o nome de um perfil de acesso pode não corresponder às permissões reais que o perfil de acesso concede a um utilizador.

Pode utilizar os perfis de acesso predefinidos, editar os perfis de acesso existentes e criar perfis de acesso personalizados para satisfazer as necessidades da empresa. Quando criar um novo perfil de acesso, tem a opção de copiar um perfil de acesso existente, dando-lhe um novo nome e, em seguida, editando a cópia de acordo com os seus requisitos.

Para ver, criar ou rever perfis de acesso na empresa, a função deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso. Recomenda-se que só os administradores da empresa tenham o privilégio necessário para gerir perfis de acesso porque os perfis de acesso afetam diretamente a segurança dos dados protegidos.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1498\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros \(na página 1500\)](#)
- [Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas \(consultar \[Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa\]\(#\) na página 1500\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso \(na página 1502\)](#)
- [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais \(na página 1503\)](#)
- [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1504\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1564\)](#)

Acerca de perfis de acesso nas funções

Cada função no Oracle CRM On Demand tem duas atribuições de perfil de acesso:

- Uma atribuição de perfil de acesso predefinido
- Uma atribuição de perfil de acesso de proprietário

Pode atribuir um perfil de acesso a várias funções e pode atribuir o mesmo perfil de acesso para ser o perfil de acesso predefinido e o perfil de acesso de proprietário numa função. Por exemplo, pode atribuir o Perfil de acesso completo (um dos perfis de acesso predefinidos) como os perfis de acesso predefinidos e de proprietário para a função de Administrador.

Pode atribuir perfis de acesso a uma função no passo 3 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Perfil de acesso predefinido

O perfil de acesso predefinido controla os direitos de acesso de um utilizador aos registos que não pertencem a esse utilizador, mas que são visíveis para o utilizador porque a opção Posso ler todos os registos está selecionada para o tipo de registo relevante nas definições de acesso ao tipo de registo na função de utilizador.

Se a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos na função de utilizador for anulada para um tipo de registo, o utilizador não tem acesso a esse tipo de registo através da função e o perfil de acesso predefinido na função de utilizador nunca é utilizado para esse tipo de registo.

De acordo com a convenção de nomenclatura para perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso predefinidos são designados da seguinte forma:

nome da função Perfil de acesso predefinido

em que:

- *nome da função* é o nome da função onde o perfil de acesso deverá ser utilizado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso predefinido do administrador* indica que este perfil de acesso controla os direitos de acesso a tipos de registo e respetivos tipos de registo relacionados para a função de Administrador.

Perfil de acesso de proprietário

O perfil de acesso de proprietário numa função controla os direitos de acesso de um utilizador a registos que pertencem a esse utilizador ou que pertencem a um subordinado do utilizador.

De acordo com a convenção de nomenclatura para perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso de proprietário são designados da seguinte forma:

nome da função Perfil de acesso do proprietário

em que:

- *nome da função* é o nome da função onde o perfil de acesso deverá ser utilizado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso do proprietário do gestor de serviços* indica que este perfil de acesso controla os direitos de acesso a tipos de registo e respetivos tipos de registo relacionados para a função Gestor de serviços.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis de acesso:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1564\)](#)

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre funções:

- [Gestão de Funções \(na página 1481\)](#)
- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1482\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1483\)](#)

- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1484\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1498\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1486\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1488\)](#)

Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros

Os perfis de acesso são utilizados para fornecer direitos de acesso aos utilizadores que são membros de equipas ou grupos (através de livros de utilizador) e aos utilizadores que estão associados a livros personalizados. (Os perfis de acesso também são atribuídos a funções, conforme descrito em [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1498\)](#).) A atribuição de perfis de acesso a utilizadores para equipas e livros permite que os utilizadores acedam aos registos aos quais não poderiam aceder se tivessem restrição de direitos de acesso, fornecidos pelos perfis de acesso atribuídos à respetiva função.

NOTA: No Oracle CRM On Demand, um livro predefinido é atribuído a cada utilizador e possui o nome do utilizador. Quando um registo é atribuído a um utilizador, esse registo é atribuído ao livro predefinido do utilizador. Quando um registo pertence a uma equipa, essa equipa representa o conjunto de livros predefinidos dos utilizadores que são membros da equipa. No caso em que um utilizador se torna membro de uma equipa, o livro desse utilizador é adicionado ao conjunto de livros que constituem a equipa. Os livros de utilizadores são automaticamente associados aos registos quando o proprietário do registo e a adesão à equipa são alterados.

Os *grupos* são equipas predefinidas suportadas para determinados tipos de registo. Quando o proprietário de um registo é membro de um grupo, os outros membros desse grupo são automaticamente adicionados à equipa nesse registo. Por predefinição, os membros de grupo têm acesso completo ao registo e o nível de acesso não pode ser alterado.

Cada livro de utilizador numa equipa tem de ter um perfil de acesso que controle os direitos de acesso do utilizador para os registos aos quais pode aceder através da respetiva adesão à equipa. Pode disponibilizar qualquer perfil de acesso para atribuição à adesão à equipa, selecionando a caixa de verificação Passível de ser concedido a membros da equipa, no perfil de acesso.

Da mesma forma, cada utilizador associado a um livro personalizado tem de ter um perfil de acesso que controle o acesso do utilizador aos registos nesse livro personalizado. Pode disponibilizar qualquer perfil de acesso para atribuição à associação de um utilizador com um livro, selecionando a caixa de verificação Passível de ser concedido a utilizadores do livro, no perfil de acesso.

Para obter mais informações sobre livros de utilizador e livros personalizados, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1564\)](#)

Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa

A *herança de equipa* é a adição automática de membros de uma equipa da conta às equipas para os registos que estão ligados à conta. A herança de equipa está disponível como uma opção para contactos e oportunidades que estejam relacionados com uma conta principal. A herança de equipa não é suportada para qualquer outro tipo de relação entre equipas.

NOTA: Quando um utilizador torna-se num membro de uma equipa, o livro de utilizador é acrescentado ao conjunto de livros de utilizadores que compõem a equipa. O Oracle CRM On Demand não faz a distinção entre utilizadores que sejam acrescentados à equipa através da funcionalidade de herança de equipa e os utilizadores

que sejam acrescentados a uma equipa manualmente (ou seja, os livros de utilizadores que sejam adicionados a uma equipa através da funcionalidade de herança de equipa são tratados da mesma forma que os livros de utilizadores que sejam acrescentados a uma equipa manualmente).

Acerca da Herança de Equipa para o Tipo de Registo Contacto

Para o tipo de registo Contacto, a herança de equipa é controlada pela caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Contacto na página Perfil da Empresa. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, as equipas nos contactos que estão ligados a uma conta principal herdam os membros da equipa da conta principal da seguinte forma:

- Quando um contacto está relacionado com uma conta principal:
 - Cada membro da equipa da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se um membro da equipa de contacto, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso aos contactos no registo do utilizador da equipa da conta.
 - Ao proprietário da conta é concedido o Perfil de acesso completo para afiliação da equipa de contacto por predefinição, ainda que o Perfil de acesso completo esteja desativado.
- Quando um novo membro é acrescentado a uma equipa da conta, a afiliação do utilizador das equipas para os contactos que estão relacionados com a conta é determinada da seguinte forma:
 - Se um perfil de acesso for especificado no campo Acesso a contactos no registo do utilizador na equipa da conta, o novo membro da equipa da conta também se torna membro da equipa do contacto para cada contacto relacionado com a conta. O perfil de acesso para o utilizador na equipa do contacto para cada contacto relacionado também é atualizado para ser o mesmo que o perfil de acesso para o utilizador na equipa da conta.
 - Se um perfil de acesso não for especificado no campo Acesso a contactos no registo do utilizador na equipa da conta, o novo membro da equipa da conta não é adicionado à equipa do contacto para qualquer um dos contactos relacionados com a conta. Se o utilizador já for membro da equipa do contacto para um contacto relacionado com a conta, o utilizador é removido da equipa do contacto desse contacto.
- Quando o proprietário da conta é alterado:
 - O novo proprietário torna-se um membro das equipas do contacto em todos os registos do contacto relacionados.
 - O proprietário da conta anterior permanece um membro das equipas do contacto às quais o proprietário da conta anterior já tinha sido acrescentado.
- Quando um utilizador é retirado de uma equipa da conta, o utilizador permanece como membro das equipas do contacto às quais o utilizador foi acrescentado através da herança de equipa.

Acerca da Herança de Equipa para o Tipo de Registo Oportunidade

Para o tipo de registo Oportunidade, a herança de equipa é controlada pela caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, as equipas nas oportunidades que estão ligadas a uma conta principal herdam os membros da equipa da conta principal da seguinte forma:

- Quando uma oportunidade está relacionada com uma conta principal:
 - Cada membro da equipa da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se um membro da equipa da oportunidade, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso à oportunidade no registo do utilizador da equipa da conta.
 - Ao proprietário da conta é concedido o Perfil de acesso completo para afiliação da equipa da oportunidade, ainda que o Perfil de acesso completo esteja desativado.
- Quando um novo membro é acrescentado a uma equipa da conta, a afiliação do utilizador das equipas para as oportunidades que estão relacionadas com a conta é determinada da seguinte forma:
 - Se um perfil de acesso for especificado no campo Acesso à oportunidade no registo do utilizador na equipa da conta, o novo membro da equipa da conta também se torna membro da equipa da

oportunidade para cada oportunidade relacionada com a conta. O perfil de acesso para o utilizador na equipa da oportunidade para cada oportunidade relacionada também é atualizado para ser o mesmo que o perfil de acesso para o utilizador na equipa da conta.

- Se um perfil de acesso não for especificado no campo Acesso à oportunidade no registo do utilizador na equipa da conta, o novo membro da equipa da conta não é adicionado à equipa da oportunidade para qualquer uma das oportunidades relacionadas com a conta. Se o utilizador já for membro da equipa da oportunidade para uma oportunidade relacionada com a conta, o utilizador é removido da equipa da oportunidade dessa oportunidade.
- Quando o proprietário da conta é alterado:
 - O novo proprietário torna-se um membro das equipas da oportunidade para todos os registos da oportunidade relacionados.
 - O proprietário da conta anterior permanece um membro das equipas da oportunidade às quais o proprietário da conta anterior já tinha sido acrescentado.
- Quando um utilizador é retirado de uma equipa da conta, o utilizador permanece como membro das equipas da oportunidade às quais o utilizador foi acrescentado através da herança de equipa.

O Que Acontece Se a Herança de Equipa Estiver Desativada?

A herança de equipa poderá conceder demasiado acesso aos membros da equipa da conta que se tornem membros das equipas em registos do contacto e da oportunidade relacionados. Se for esse o caso, pode desativar a herança de equipa para o tipo de registo Contacto ou para o tipo de registo Oportunidade, ou ambos, selecionando as caixas de seleção relevantes na página Perfil da Empresa.

Se a herança de equipa estiver desativada para o tipo de registo Contacto, a afiliação das equipas da conta e do contacto comporta-se da seguinte forma:

- O campo Acesso do Contacto nos registos do utilizador das equipas da conta não é apresentado.
- Os utilizadores que são acrescentados como novos membros de uma equipa da conta não são acrescentados às equipas nos contactos que estão ligados à conta.
- Se a herança de equipa tiver sido anteriormente ativada para o tipo de registo Contacto e se a desativar, os utilizadores que se tornaram membros das equipas através da funcionalidade de herança de equipa permanecem como membros dessas equipas.

Se a herança de equipa estiver desativada para o tipo de registo Oportunidade, a afiliação das equipas da conta e da oportunidade comporta-se da seguinte forma:

- O campo Acesso da Oportunidade nos registos do utilizador das equipas da conta não é apresentado.
- Os utilizadores que são acrescentados como novos membros de uma equipa da conta não são acrescentados às equipas nas oportunidades que estão ligadas à conta.
- Se a herança de equipa tiver sido anteriormente ativada para o tipo de registo Oportunidade e se a desativar, os utilizadores que se tornaram membros das equipas através da funcionalidade de herança de equipa permanecem como membros dessas equipas.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1564\)](#)

Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso

Na página Lista de perfis de acesso, é possível executar as ações na seguinte tabela.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar um novo perfil de acesso	Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, clique em Novo. O Assistente de perfis de acesso abre. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte Processo de configuração de perfis de acesso (na página 1511).
Adicionar um novo perfil de acesso através da cópia de um perfil de acesso existente	No menu de nível do registo ao lado do nome do perfil de acesso, selecione Copiar. O Assistente de perfis de acesso abre. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte Processo de configuração de perfis de acesso (na página 1511).
Desativar um perfil de acesso	Selecione a caixa de verificação Desativado para o perfil de acesso. Quando desativa um perfil de acesso, o mesmo não pode ser utilizado em nenhuma associação nova com funções, equipas ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará a funcionar como o perfil de acesso nos casos em que tiver estado associado anteriormente a uma função, equipa ou livro até que atribua um perfil de acesso diferente à função, equipa ou livro.
Selecionar um idioma para visualizar a lista de perfis de acesso	Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, no campo Idioma de tradução, selecione ao idioma no qual pretende visualizar a lista de perfis de acesso. Pode visualizar a lista de idiomas suportados para a sua empresa no Oracle CRM On Demand. NOTA: Se um perfil de acesso existente não tiver um nome traduzido, o respetivo nome não será traduzido e aparecerá entre parênteses.

Se os controlos da Pesquisa alfabética estiverem disponíveis, pode utilizar a Pesquisa alfabética para filtrar a lista de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfabética, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1564\)](#)

Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais

O utilizador concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registo principais através da definição dos níveis de acesso no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#).

Os níveis de acesso constituem o acesso mais baixo de permissões que é possível conceder para um tipo de registo. Para cada tipo de registo principal, especifique os direitos de acesso para qualquer utilizador que herdar este perfil de acesso através de um ou mais componentes de controlo de acesso (funções, hierarquia de supervisão, equipas e livros). Por exemplo, quando um utilizador aprofunda o nível de detalhe numa oportunidade a partir de uma lista de oportunidades, os direitos de acesso que permitem que o utilizador visualize os detalhes da oportunidade e execute operações são controlados pelo nível de acesso do tipo de registo principal Oportunidade, no passo 2 do Assistente de perfis de acesso.

A descrição dos níveis de acesso para os tipos de registo principais nesta secção pertence à funcionalidade dos níveis de acesso, uma vez que estes funcionam individualmente. Os registos que um utilizador pode visualizar e as operações que um utilizador tem permissão para executar nos registos são controladas por uma combinação de um ou mais níveis de acesso que são aplicados nos registos através de um ou mais perfis de acesso.

Os tipos de registo que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso predefinido. Para os tipos de registo principais, a predefinição é Só de leitura. O utilizador tem de alterar a predefinição para fornecer aos utilizadores o nível de acesso de que necessitam para os vários tipos de registo.

O nível de acesso para cada tipo de registo principal pode ser definido como um dos seguintes:

- **Só de leitura.** O nível de acesso Só de leitura impede que o utilizador execute operações, como a edição ou eliminação do registo principal.
- **Ler/Editar.** O nível de acesso Ler/editar permite que o utilizador visualize e edite registos principais.
- **Ler/Editar/Apagar.** O nível de acesso Ler/editar/eliminar permite que o utilizador visualize, edite e elimine registos principais.

NOTA: A permissão para criar registos de um tipo de registo principal não é controlada pelas definições no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. A permissão para criar registos de um tipo de registo principal é controlada pelas definições no passo 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções \(na página 1481\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1564\)](#)

Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados

O utilizador concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registo relacionados no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#).

Os tipos de registo relacionados que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso predefinido como Sem acesso. Tem de alterar a predefinição para fornecer aos utilizadores o nível de acesso de que necessitam para os vários tipos de registo.

Por exemplo, o tipo de registo Objeto personalizado 04 é um tipo de registo relacionado no tipo de registo Oportunidade principal. No Perfil de acesso completo, o tipo de registo relacionado Objeto personalizado 04 tem o respetivo nível de acesso predefinido como Sem acesso. Consequentemente, um utilizador que se encontre numa equipa da oportunidade com o Perfil de acesso completo não pode ver os tipos de registo relacionados com base no tipo de registo relacionado Objeto personalizado 04. Se pretender que um utilizador veja os registos de Objeto personalizado 04 em registos de oportunidade, terá de alterar o nível de acesso predefinido.

Este tópico descreve o seguinte:

- Relações do registo

- Opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados

Relações do registo

A relação entre um tipo de registo principal e o respetivo tipo de registo relacionado (o registo dependente) determina as opções de nível de acesso disponíveis para atribuição ao tipo de registo relacionado.

Os tipos de relações e as opções de nível de acesso disponíveis são os seguintes:

- Relação um para muitos.** Numa relação um para muitos, o registo principal pode ter muitos registos secundários do tipo de registo relacionado. Por exemplo, o tipo de registo relacionado Ativos está disponível na página Informações Relacionadas da Conta no Assistente de Perfis de Acesso. O tipo de registo principal Conta tem uma relação um para muitos com o tipo de registo relacionado Ativos. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação um para muitos:
 - Ver
 - Só de leitura
 - Sem acesso
- Relação primária de um para muitos.** Numa relação primária de um para muitos, o tipo de registo relacionado é baseado num tipo de registo primário e os direitos de acesso do tipo de registo primário podem determinar os direitos de acesso para o tipo de registo relacionado. O registo principal numa relação primária de um para muitos pode ter muitos registos secundários do tipo de registo relacionado. Por exemplo, o tipo de registo relacionado Oportunidades na página Informações Relacionadas da Conta é baseado no tipo de registo primário Oportunidade. O tipo de registo principal Conta tem uma relação primária de um para muitos com o tipo de registo relacionado Oportunidades. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação primária de um para muitos:
 - Ver
 - Só de leitura
 - Sem acesso
 - Herdar principal
- Relação um para secundário.** Numa relação um para secundário, os registos secundários baseiam-se num tipo de registo que não tem um tipo de registo primário correspondente. Anexos, Notas e Equipas são alguns exemplos de tipos de registo relacionados que não têm um tipo de registo principal correspondente.

NOTA: Uma exceção a esta regra é a relação entre registos dependentes de contacto numa oportunidade. Apesar de o tipo de registo Contacto ter um tipo de registo principal correspondente, a relação entre a oportunidade e os contactos é uma relação de dependência. Os utilizadores podem adicionar contactos existentes a uma oportunidade ou remover contactos de uma oportunidade. Os utilizadores não podem criar novos contactos a partir de uma oportunidade.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação de dependência:

- Ler/Criar
 - Ler/Criar/Editar
 - Ler/Editar
 - Ler/Editar/Eliminar
 - Só de leitura
 - Sem acesso
 - Total
- Relação um para só de leitura.** A relação um para só de leitura é semelhante à relação de dependência. No entanto, tal como o nome da relação sugere, os utilizadores não podem editar nem criar registos dependentes numa relação um para só de leitura. A Pista de auditoria é um exemplo de um tipo de registo relacionado que não tem um tipo de registo principal correspondente. O Oracle CRM On Demand cria o tipo de registo Pista de auditoria. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação um para só de leitura:

- Só de leitura
- Sem acesso

- **Relação muitos para muitos.** Numa relação muitos para muitos, o tipo de registo principal e o tipo de registo relacionado são ambos baseados em tipos de registo primário e os registos de cada tipo podem ser principais ou secundários uns dos outros, dependendo do modo como é visualizada a relação. Por exemplo, o tipo de registo relacionado Contas na página Informações Relacionadas do Objeto Personalizado 01 no Assistente de Perfis de Acesso é baseado no tipo de registo primário Conta. O tipo de registo principal Objeto Personalizado 01 tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo relacionado Contas.

NOTA: As relações entre dois tipos de registo podem ser diferentes, dependendo do tipo de registo ser o principal ou o relacionado. Por exemplo, apesar do tipo de registo principal Objeto Personalizado 01 ter uma relação muitos para muitos com o tipo de registo relacionado Contas, o tipo de registo principal Conta tem uma relação primária de muitos para muitos com o tipo de registo relacionado Objetos Personalizados 01.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação muitos para muitos:

- Ler/Criar
- Só de leitura
- Ver
- Sem acesso

- **Relação primária de muitos para muitos.** Uma relação primária de muitos para muitos é também uma relação na qual o tipo de registo principal e o tipo de registo relacionado são ambos baseados em tipos de registo primário e os registos de cada tipo podem ser principais ou secundários uns dos outros. No entanto, alguns níveis de acesso adicionais estão disponíveis nos casos em que os direitos de acesso do tipo de registo primário podem determinar os direitos de acesso para o tipo de registo relacionado. Por exemplo, o tipo de registo relacionado Objetos Personalizados 01 na página Informações Relacionadas da Conta no Assistente de Perfis de Acesso é baseado no tipo de registo primário Objeto Personalizado 01. O tipo de registo principal Conta tem uma relação primária de muitos para muitos com o tipo de registo relacionado Objetos Personalizados 01. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação primária de muitos para muitos:

- Ler/Criar
- Só de leitura
- Ver
- Sem acesso
- Herdar principal
- Adicionar/Herdar principal
- Adicionar/Remover/Herdar principal

NOTA: O nível de acesso Ler/Criar não é suportado para os seguintes tipos de registo: Respostas de Mensagens do Produto Detalhado da Chamada, Relações de Itens do Plano de Mensagens do Produto Detalhado da Chamada e Itens do Plano de Mensagens do Produto Detalhado da Chamada.

Opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados

O conjunto completo de opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados é o seguinte:

- **Sem acesso.** A opção Sem acesso está disponível para todos os tipos de registo relacionados. Impede o utilizador de ver registos numa lista relacionada.
- **Só de leitura.** O nível de acesso Só de leitura impede que o utilizador efetue a edição incorporada de registos relacionados no registo principal.
- **Ler/Criar.** O nível de acesso Ler/Criar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos de dependência ou fazem parte de relações muitos para muitos. Para os registos de dependência, o nível de acesso Ler/Criar permite ao utilizador criar um novo registo ou pesquisar detalhadamente registos existentes para visualizar os detalhes, mas não permite ao utilizador editar ou eliminar registos. Para as relações muitos

para muitos, o nível de acesso Ler/Criar permite ao utilizador associar um registo existente como dependente num registo principal, mas não lhe permite remover uma associação existente.

- **Ler/Criar/Editar.** O nível de acesso Ler/Criar/Editar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos de dependência. Permite ao utilizador criar um novo registo ou pesquisar detalhadamente registos existentes para visualizar os detalhes e editar o registo, se necessário. O nível de acesso Ler/Criar/Editar não permite ao utilizador eliminar registos dependentes.
- **Ler/Editar.** O nível de acesso Ler/Editar está disponível para todas as relações exceto os registos relacionados só de leitura em relações um para só de leitura. O nível de acesso Ler/Editar permite ao utilizador visualizar e editar registos relacionados.
- **Ler/Editar/Apagar.** O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos dependentes em relações de dependência. O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar permite ao utilizador pesquisar detalhadamente registos existentes para visualizar os detalhes do registo, editar o registo ou eliminar o registo. O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar não permite ao utilizador criar novos registos dependentes.
- **Total.** O nível de acesso Completo está disponível para os tipos de registo relacionados que não têm um tipo de registo principal correspondente. Para estes tipos de registo, o nível de acesso Completo permite ao utilizador criar, ver, editar e eliminar registos.
- **Ver.** O nível de acesso Ver só está disponível para os tipos de registo relacionados em relações muitos para muitos. Com o nível de acesso Ver, o comportamento dos registos relacionados é o seguinte:
 - Todos os registos dependentes que estão relacionados com um registo principal são mostrados na lista de registos relacionados, independentemente de se o utilizador tem autorização para ver os próprios registos dependentes.
 - Cada registo relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registo principal, em vez do nível de acesso do tipo de registo principal na relação.

Por exemplo, se o nível de acesso estiver definido como Ver para o tipo de registo Oportunidade relacionado no tipo de registo principal Conta, o comportamento dos registos de oportunidades relacionados é o seguinte:

- Todas as oportunidades que estão relacionadas com um registo de conta principal são mostradas na lista de registos relacionados, independentemente de se o utilizador tem autorização para ver os próprios registos de oportunidades.
- Cada registo da oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registo Oportunidade principal e não do respetivo tipo de registo Conta principal. Quando um utilizador tenta pesquisar detalhadamente um registo da oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registo, a operação é efetuada com êxito se o registo da oportunidade ainda existir e apenas se o utilizador tiver autorização para ver os detalhes desse registo da oportunidade. Se o utilizador não tiver autorização para ver os detalhes desse registo da oportunidade, o utilizador vê uma mensagem de erro.
- **Herdar principal.** O nível de acesso Herdar principal só está disponível para determinados tipos de registo relacionados um para muitos e muitos para muitos. Com o nível de acesso Herdar principal, o comportamento dos registos relacionados é o seguinte:
 - Apenas os registos dependentes relacionados que o utilizador tem autorização para ver são mostrados na lista de registos relacionados.
 - Cada registo relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registo principal, em vez do nível de acesso do tipo de registo principal na relação.

Por exemplo, se o nível de acesso estiver definido como Herdar principal para o tipo de registo Oportunidade relacionado no tipo de registo principal Conta, o comportamento dos registos de oportunidades relacionados é o seguinte:

- Apenas aqueles registos de oportunidades relacionados que o utilizador tem autorização para ver são mostrados na lista de registos relacionados.
- Cada registo da oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registo Oportunidade principal e não do respetivo tipo de registo Conta principal. Quando um utilizador tenta pesquisar detalhadamente um registo da oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registo, a operação é sempre efetuada

com êxito se o registo da oportunidade ainda existir, porque o utilizador tem autorização para ver os detalhes de todos os registos de oportunidades na lista de registos relacionados.

Para as relações muitos para muitos, a seleção do nível de acesso Herdar principal significa que o utilizador não pode adicionar nem remover uma relação entre dois registos existentes. No entanto, o nível de acesso Herdar principal também está disponível em combinação com o direito de acesso Adicionar ou com os direitos de acesso Adicionar e Remover.

NOTA: Se o nível de acesso Herdar principal (ou alguma das combinações) for encontrado em algum dos perfis utilizados para um tipo de registo relacionado, a definição Herdar principal terá prioridade. Por exemplo, se forem encontrados simultaneamente os níveis de acesso Herdar principal e Ver, o nível de acesso Herdar principal substituirá o nível de acesso Ver. Se forem encontrados os níveis de acesso Herdar principal, Só de leitura e Ver, o direito de acesso Herdar principal substituirá os níveis de acesso Ver e Só de leitura.

- **Adicionar/Herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/Herdar principal está disponível para os registos relacionados que partilham uma relação muitos para muitos com o registo principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/Herdar principal funciona da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/Herdar principal também permite ao utilizador associar um registo relacionado existente ao registo principal. Se um registo relacionado for adicionado com êxito, esse registo irá herdar o nível de acesso do registo principal. O nível de acesso Adicionar/Herdar principal não permite aos utilizadores remover um registo relacionado existente.
- **Adicionar/Remover/Herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal está disponível para os registos relacionados que partilham uma relação muitos para muitos com o registo principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal funciona da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal também permite ao utilizador associar um registo relacionado existente ao registo principal ou remover (dissociar) a ligação entre os registos. Quando um utilizador remove ou desassocia um registo relacionado, esse registo não é eliminado e permanece na base de dados. Se um registo relacionado for adicionado com êxito, esse registo irá herdar o nível de acesso do registo principal.

Como regra geral, para os tipos de registo relacionados apresentados na tabela seguinte, o nível de acesso Herdar principal é suportado em todos os casos em que o tipo de registo está disponível como um tipo de registo relacionado. Contudo, aplicam-se as seguintes exceções:

- Para o tipo de registo principal Agregado Familiar, o tipo de registo relacionado com Pistas não suporta o nível de acesso Herdar Principal.
- Para o tipo de registo principal Parceiro, o tipo de registo relacionado Oportunidade não suporta o nível de acesso Herdar principal.

Se o nível de acesso estiver atualmente definido como Visualizar para qualquer uma das relações indicadas na tabela seguinte, recomenda-se que altere o nível de acesso de Visualizar para Herdar principal.

NOTA: O nível de acesso definido para o tipo de registo relacionado Atividades concluídas é aplicado aos registos apresentados na secção de informações relacionadas com Atividades concluídas numa página Detalhes do registo principal. O nível de acesso definido para os tipos de registo relacionados Atividades ou Atividades abertas é aplicado aos registos apresentados nas secções de informações relacionadas com Atividades, Tarefas abertas, Compromissos abertos e Atividades abertas numa página Detalhes do registo principal.

Tipo de registo relacionado
Pedidos de acreditação
Atividades
Chamada do participante

Tipo de registo relacionado
Business Plans
Respostas de mensagens do detalhe do produto da chamada
Relações de itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada
Itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada
Chamadas
Pedidos de certificação
Atividades concluídas
Inscrições em cursos
Objetos personalizados 01 e superiores
Registos do exame
Conta financeira: detentor da conta
Conta financeira: agência
Conta financeira: instituição com gestão remota
Contas financeiras
Pistas
Respostas de mensagens
Relações do item do plano de mensagens
Itens do plano de mensagens
Objetivos
Atividades abertas
Oportunidades
Contas do plano

Tipo de registo relacionado
Contactos do plano
Oportunidades do plano
Pedidos de assistência
Suboportunidades
Itens da Transação

A tabela seguinte lista as relações em que os níveis de acesso Herdar principal, Adicionar/Herdar principal e Adicionar/Remover/Herdar principal estão todos disponíveis. As relações nesta tabela tratam-se de relações de muitos para muitos.

NOTA: Se utilizar atualmente o nível de acesso Ler/Criar para qualquer das relações de muitos para muitos que suportam o nível de acesso e as respetivas combinações, recomenda-se que altere o nível de acesso Ler/Criar para uma das combinações de Herdar principal nos tipos de registo relacionados.

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Conta	Objetos Customizados de 01 a 03
Atividade	Objetos Customizados de 01 a 03
Campanha	Objetos Customizados de 01 a 03
Campanha	Oportunidades
Contacto	Chamadas
Contacto	Atividades concluídas
Contacto	Objetos Customizados de 01 a 03
Contacto	Atividades abertas
Contacto	Oportunidades
Objetos Customizados de 01 a 03	Atividades concluídas
Objetos Customizados de 01 a 03	Objetos Customizados de 01 a 03
Objetos Customizados de 01 a 03	Atividades abertas
Objetos Customizados de 01 a 03	Pistas
Objetos Customizados de 01 a 03	Oportunidades

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Objetos Customizados de 01 a 03	Pedidos de assistência
Concessionário	Objetos Customizados de 01 a 03
Concessionário	Pedidos de assistência
Fundo	Objetos Customizados de 01 a 03
Agregado familiar	Objetos Customizados de 01 a 03
Pista	Objetos Customizados de 01 a 03
Evento	Objetos Customizados de 01 a 03
Oportunidade	Objetos Customizados de 01 a 03
Parceiro	Objetos Customizados de 01 a 03
Carteira	Objetos Customizados de 01 a 03
Pedido de assistência	Objetos Customizados de 01 a 03
Solução	Objetos Customizados de 01 a 03
Solução	Pedidos de assistência
Veículo	Objetos Customizados de 01 a 03

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1564\)](#)

Processo de configuração de perfis de acesso

Este tópico descreve como configurar perfis de acesso.

NOTA: O Oracle CRM On Demand gera registos de auditoria de todas as alterações nos perfis de acesso. Se a função de utilizador incluir o privilégio Aceder à pista de auditoria principal e à auditoria de configuração da administração, poderá ver a pista de auditoria das alterações nos perfis de acesso. Para mais informações sobre como ver a auditoria, consulte [Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração \(na página 1256\)](#).

Antes de começar. Para ver, criar ou rever perfis de acesso na empresa, a função deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.

Para configurar um perfil de acesso, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Adicionar perfis de acesso \(na página 1512\).](#)
- 2 [Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais \(na página 1513\).](#)
- 3 [Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1514\).](#)

Para ligações aos tópicos que fornecem informações adicionais sobre perfis de acesso, consulte [Tópicos relacionados para perfis de acesso \(na página 1514\)](#).

Adicionar perfis de acesso

Pode adicionar um perfil de acesso executando o seguinte procedimento:

- Criar um novo perfil
- Copiar um perfil existente e editar os respetivos níveis de acesso

O procedimento seguinte descreve como adicionar um perfil de acesso.

Para adicionar um perfil de acesso

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
- 4 Na Lista de perfis de acesso, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para criar um novo perfil com base num perfil existente, clique em Copiar no perfil que pretende copiar.
 - Para criar um novo perfil que não se baseie num perfil existente, clique em Novo na barra de título.

O Assistente de perfis de acesso é aberto para o ajudar no processo.

- 5 No Passo 1 do Assistente de perfis de acesso, forneça um nome e uma descrição e defina os restantes campos, conforme necessário. Estes campos são descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Marcar para Tradução	A caixa de verificação Marcar para tradução só produz efeitos se ambas as situações seguintes se verificarem: ■ Quando o nome de um perfil de acesso existente está a ser alterado ■ O nome do perfil de acesso existente já foi traduzido numa ou mais idiomas adicionais Nestas situações, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para tradução, para indicar se o nome do perfil de acesso traduzido deverá ser substituído pelo novo nome ou permanecer inalterado. Dependendo da definição na caixa de verificação Marcar para tradução, o nome do perfil de acesso será apresentado da seguinte forma: ■ Se seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado na língua em que tiver sido introduzido, independentemente da língua utilizada para ver a lista de perfis de acesso. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, esse nome é apresentado no tipo de letra predefinido. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada noutro idioma, o nome é apresentado a azul entre parênteses.

Campo	Descrição
	■ Se não seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado quando a lista de perfis de acesso for vista na língua em que o novo nome foi introduzido. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em qualquer outro idioma, o nome do perfil de acesso traduzido originalmente continua a ser apresentado. A caixa de verificação Marcar para tradução não produz qualquer efeito quando é adicionado um novo perfil de acesso. Quando isso acontece, o novo nome é apresentado automaticamente na lista de perfis de acesso em todas as idiomas. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, o nome do novo perfil de acesso é apresentado no tipo de letra predefinido. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada noutro idioma, o nome do novo perfil de acesso é apresentado a azul entre parênteses.
Passível de ser concedido a membros da equipa	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição a membros da equipa, seleccione esta caixa de verificação.
Passível de ser concedido a utilizadores do livro	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição a utilizadores do livro, seleccione esta caixa de verificação. Para mais informações, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 1549) .
Desativado	Se seleccionar esta caixa de verificação, o perfil de acesso será desativado. Um perfil de acesso desativado não pode ser utilizado em nenhuma associação nova com funções, equipas ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará a funcionar como o perfil de acesso nos casos em que tiver estado associado anteriormente a uma função, equipa ou livro até que atribua um perfil de acesso diferente à função, equipa ou livro.

NOTA: Por predefinição, as caixas de verificação Passível de ser concedido a membros da equipa e Passível de ser concedido a utilizadores do livro encontram-se seleccionadas nos perfis de acesso Editar, Total e Só de leitura predefinidos. Por conseguinte, quando um utilizador adiciona outro utilizador a uma equipa ou a um livro, a lista de escolha de perfis de acesso que aparece na caixa de diálogo Adicionar utilizadores ou Editar utilizadores inclui estes perfis de acesso predefinidos. Se pretender evitar que os utilizadores atribuam qualquer destes três perfis de acesso a um utilizador num livro ou a um livro do utilizador numa equipa, anule a seleção da caixa de verificação adequada para esse perfil de acesso.

Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais

Para especificar níveis de acesso para tipos de registo principais, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para especificar níveis de acesso para tipos de registo principais

- No passo 2 do Assistente de perfis de acesso, seleccione o nível de acesso para cada um dos tipos de registo principais. Escolha entre:
 - Só de leitura
 - Ler/Editar

■ Ler/Editar/Eliminar

Para mais informações sobre os níveis de acesso para os tipos de registo principais, consulte [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais \(na página 1503\)](#).

- 2 Se pretender especificar níveis de acesso para os tipos de registo relacionados para um tipo de registo principal, clique na ligação Informações relacionadas para o tipo de registo principal. Caso contrário, clique em Concluir para gravar as alterações.

A maior parte dos tipos de registo tem uma ligação Informações relacionadas. As informações relacionadas aparecem como registos ligados nas páginas de Detalhes do registo. Para obter mais informações sobre como especificar os níveis de acesso para os tipos de registo relacionados, consulte [Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1514\)](#).

Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados

Para especificar os níveis de acesso para os tipos de registo relacionados, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados

- 1 No passo 2 do Assistente de perfis de acesso, clique na ligação Informações relacionadas para o tipo de registo principal para o qual pretende especificar o nível de acesso para um ou mais tipos de registo relacionados.
- 2 Selecione o nível de acesso apropriado para cada tipo de registo de informações relacionadas.
A lista de escolha das opções de nível de acesso apresentada no campo de nível de acesso para cada tipo de registo relacionado depende da relação do tipo de registo relacionado com o respetivo tipo de registo principal. Dependendo do nível de acesso que for definido neste campo e no Assistente de gestão de funções, poderá conceder ou revogar os direitos dos utilizadores para criar, atualizar ou ver os registos desse tipo de registo.

Para mais informações sobre os níveis de acesso para os tipos de registo relacionados, consulte [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1504\)](#).

NOTA: Para criar uma nova oportunidade, o nível de acesso para o tipo de registo relacionado Receitas no tipo de registo Oportunidade tem de ser definido como Completo.

Para obter informações sobre as definições de perfil de acesso necessárias para a conversão de pistas, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 270). Para obter informações sobre as definições de perfil de acesso necessárias para converter registos de negócio, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter registos de negócio (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio](#) na página 481).

- 3 Quando terminar de definir os níveis de acesso nos tipos de registo relacionados para um tipo de registo principal, clique em Anterior para regressar à página principal do passo 2 do assistente.
- 4 Repita os passos 1 até 3 deste procedimento para cada tipo de registo principal para o qual pretende especificar os níveis de acesso para um ou mais tipos de registo relacionados.
- 5 Quando concluir a definição dos níveis de acesso para todos os tipos de registo principais e para os respetivos tipos de registo relacionados, clique em Concluir para gravar as definições.

Tópicos relacionados para perfis de acesso

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1498\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros \(na página 1500\)](#)

- [Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas \(consultar \[Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa\]\(#\) na página 1500\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso \(na página 1502\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1564\)](#)

Gestão da personalização

Os utilizadores podem personalizar determinadas áreas do Oracle CRM On Demand, tais como as disposições da página Detalhes do registo, as disposições da Página principal e as disposições da barra de ação. No entanto, se pretender que os utilizadores que têm uma determinada função parem de utilizar disposições personalizadas e utilizem novamente disposições predefinidas na respetiva função de utilizador, pode remover as disposições personalizadas desses utilizadores. Por exemplo, pode remover todas as disposições da Página principal personalizadas para os utilizadores que têm a função de Representante do serviço ou remover todas as disposições da barra de ação personalizadas para os utilizadores que têm a função Gestor de serviços.

Para mais informações sobre a gestão da personalização no Oracle CRM On Demand, consulte os seguintes tópicos:

- [Redefinir disposições de páginas personalizadas \(na página 1515\)](#)
- [Redefinir disposições da barra de ação personalizadas \(na página 1516\)](#)
- [Redefinir disposições da página principal personalizadas \(na página 1516\)](#)

Redefinir disposições de páginas personalizadas

Pode remover todas as disposições de página personalizadas para os utilizadores com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a disposição da página predefinida para essa função. Quando redefine a disposição para a disposição predefinida de um tipo de registo de uma função, ocorre o seguinte:

- Todas as disposições de informações relacionadas personalizadas são repostas para a disposição predefinida.
- Todas as disposições de campo personalizadas são repostas para a disposição predefinida.
- Todas as definições personalizadas que visam a apresentação de indicadores de registos para as secções de informações relacionadas são repostas para as definições configuradas para o tipo de registo ao nível da função.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.

Para redefinir disposições de páginas personalizadas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso, clique na ligação Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, na secção Gestão de personalizações, clique na ligação Redefinir disposições de páginas para abrir a página Redefinição de disposição da página.
- 4 No Passo 1, Selecionar função, selecione a função para a qual pretende redefinir a disposição da página e clique em Seguinte.
- 5 No Passo 2, Selecionar disposição, escolha as disposições do tipo de registo que pretende redefinir movendo os tipos de registo da secção Disponível para a secção Selecionado, utilizando as setas para a esquerda e para a direita, e clique em Seguinte.
- 6 No Passo 3, Confirmar, verifique as seleções e clique em Terminar para gravar as alterações.

NOTA: Depois de redefinir uma disposição da página para uma função do utilizador, os utilizadores que têm a função devem sair de sessão de Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente para ver as alterações efetuadas na disposição.

Redefinir disposições da barra de ação personalizadas

Pode remover todas as disposições da barra de ação personalizadas para os utilizadores com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a disposição da barra de ação predefinida para essa função.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.

Para redefinir disposições da barra de ação personalizadas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso, clique na ligação Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Redefinir disposições da barra de ação.
- 4 Na página Redefinição de disposição da barra de ação, selecione a função para a qual pretende redefinir a disposição da barra de ação e clique em Seguinte.
- 5 Na página Resumo, clique em Concluir.
- 6 Na página Resumo, clique em Concluir.

Redefinir disposições da página principal personalizadas

Pode remover todas as disposições da página principal personalizadas para os utilizadores com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a disposição da página principal predefinida para essa função.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.

Para redefinir disposições da página principal personalizadas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso, clique na ligação Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Redefinir disposições da página principal.
- 4 Na página Redefinição de disposição da página principal, selecione a função para a qual pretende redefinir a disposição da página e clique em Seguinte.
- 5 Na página Selecionar disposição, escolha as disposições da página principal que pretende redefinir movendo as disposições da página principal disponíveis da secção Disponível para a secção Apresentar, utilizando as setas para a esquerda e para a direita, e clique em Seguinte.

Gestão de livros

Os livros são um método eficiente de organizar e separar registos, permitindo aos utilizadores colaborar sem terem de ser membros da equipa para cada registo.

Utilizar livros para organizar os dados da empresa torna as pesquisas de registos mais rápidas e eficientes. Os livros podem coexistir com grupos e equipas. Se os seus requisitos para o fornecimento de acesso a grupos de

utilizadores forem claros e relativamente simples, pode utilizar a atribuição de grupos. No entanto, se os requisitos de propriedade de registos de grupo forem mais complexos, recomendamos a utilização de livros.

Livros do utilizador predefinidos

No Oracle CRM On Demand, é atribuído a cada utilizador um livro predefinido com o nome desse utilizador. Quando um registo é atribuído a um utilizador, esse registo é atribuído ao livro predefinido do utilizador. Quando um registo pertence a uma equipa, essa equipa representa o conjunto de livros predefinidos dos utilizadores que são membros da equipa. Os livros do utilizador são automaticamente associados a registos quando o proprietário do registo é alterado e quando os membros da equipa são alterados.

Livros personalizados

Quando a funcionalidade de livro está ativada, pode criar livros personalizados para organizar os dados para se adaptarem aos objetivos da atividade. Normalmente, os livros personalizados são designados por *livros*. Os livros podem ser independentes uns dos outros ou pode organizá-los em hierarquias. Por exemplo, pode criar livros para segmentar os dados de acordo com as unidades organizacionais da atividade, tais como territórios ou produtos. Pode configurar utilizadores para terem o nível de acesso adequado aos livros.

Livros criados automaticamente para parceiros

Quando um registo do parceiro é ativado no Oracle CRM On Demand, um livro que pode conter dados é criado automaticamente para a organização do parceiro. Os livros que são automaticamente criados para os parceiros estão disponíveis para seleção na janela de pesquisa do Livro que é acedido a partir das páginas de registo do Parceiro quando no item relacionado com os Livros num registo do parceiro. As páginas de registo do Parceiro só estão acessíveis para os utilizadores da empresa do proprietário da marca. Se a caixa de verificação Acesso ao parceiro ou a caixa de verificação Acesso recíproco ao parceiro (inverso) estiver selecionada, quando uma relação de parceiros é adicionada ao registo do parceiro, os livros que foram automaticamente criados para os parceiros relacionados são sincronizados. Em seguida, sempre que contas de parceiros sejam associadas no Oracle CRM On Demand, os utilizadores parceiros associados a cada um dos livros dos parceiros sincronizados podem ver as contas de parceiros com as quais a organização do parceiro está relacionada.

Quando um utilizador é adicionado a uma organização do parceiro, o utilizador é também automaticamente associado ao livro do parceiro da organização do parceiro.

Livros personalizados para parceiros

Também pode criar livros personalizados para organizações de parceiros. Pode atribuir qualquer combinação de utilizadores, incluindo utilizadores da empresa proprietária da marca e utilizadores em organizações de parceiros a esses livros personalizados, conforme necessário.

Tipos de registo suportados para os livros

Da mesma forma que os registos de diferentes tipos podem ser atribuídos ao mesmo utilizador, os registos de diferentes tipos podem ser atribuídos ao mesmo livro. Podem ser atribuídos aos livros os seguintes tipos de registo:

- Conta
- Acreditação
- Atribuição
- Aplicação
- Compromisso
- Plano de negócio
- Campanha
- Certificação
- Contacto
- Curso
- Objetos Customizados

- Registo do negócio
- Concessionário
- Evento
- Exame
- Conta financeira
- Plano financeiro
- Fundo
- Atribuição de contacto de HCP
- Agregado familiar
- Relatório de auditoria do inventário
- Período de inventário
- Pista
- Pedido de FDM
- Plano de mensagens
- Objetivo
- Oportunidade
- Ordem
- Parceiro
- Apólice
- Carteira
- Programa
- Lote de amostras
- Pedido de amostras
- Transação de amostra
- Pedido de assistência
- Chamada inteligente
- Solução
- Pedido de cálculo de preços especial
- Tarefa
- Veículo

Livros no Seletor de livros

Se o Seletor de livros estiver ativado para a empresa, o campo Seletor de livros aparece nas pesquisas direcionadas, nas pesquisas avançadas, na barra de título das páginas de lista e na Página Principal do Analytics. O Seletor de livros é utilizado para limitar uma pesquisa direcionada a um livro personalizado ou a um livro do utilizador que possa conter o registo que o utilizador pretende encontrar. O sinal mais (+), que aparece no campo Seletor de livros, indica a presença de sub-níveis.

NOTA: Os livros dos parceiros aparecem no Seletor de livros só para o tipo de registo **Parceiro**.

Clicando no ícone junto do Seletor de livros apresenta a hierarquia de livros, que é organizada da seguinte forma:

- **Tudo.** O nó raiz predefinido para todos os livros, incluindo livros personalizados e livros do utilizador
 - **Livros.** O nó raiz predefinido para todos os livros personalizados configurados para a empresa
 - **Utilizadores.** O nó raiz predefinido para todos os livros do utilizador

Todos os Livros e Utilizadores são nós ou âncoras. Não são livros reais. Como exemplo de uma hierarquia de livros, suponhamos que uma empresa configura uma hierarquia de livros geográfica para Portugal. Suponhamos que um utilizador, João Macedo, que tem subordinados, é também associado aos livros na hierarquia geográfica. Para este utilizador, a hierarquia seguinte é mostrada no Seletor de livros, sob a opção Todos:

■ Livros.

■ Portugal (O livro principal)

- Norte (Sublivro. Um livro secundário também pode ser um livro principal de um outro nível de livros secundários.)
- Este (Sublivro)
- Oeste (Sublivro)
- Sul (Sublivro)

■ Utilizadores.

■ João Macedo (Utilizador com subordinados)

- Lúcia Horta (Subordinada. Uma subordinada também pode ter subordinados.)
- Ricardo Roque (Subordinado)
- Dora Justo (Subordinada)
- Joel Silva (Subordinado)

NOTA: Os livros no nível inferior de uma hierarquia são designados por livros de nó folha.

A caixa de verificação Incluir subitens no Seletor de livros permite ao utilizador especificar que os dados nos subitens (subordinados ou livros secundários) devem ser incluído na pesquisa. Para obter informações sobre como o Seletor de livros funciona nos relatórios, consulte [Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics \(na página 866\)](#) e [Acerca das Limitações no Analytics \(na página 878\)](#).

Selecionar livros para pesquisas

Ao pesquisar registos, os utilizadores selecionam o livro que contém os dados que pretende localizar. Se os utilizadores não tiverem a certeza de que um determinado nível de uma hierarquia do livro contém os dados que pesquisam, irão selecionar o próximo livro que se encontrar mais acima na hierarquia para efetuarem a pesquisa.

Se o utilizador selecionar a opção Incluir subitens no Seletor de livros e a caixa de verificação Visibilidade do gestor ativada estiver selecionada no perfil da empresa, os dados nos livros secundários ou subordinados são incluídos na pesquisa.

Tome como exemplo a seguinte hierarquia do livro:

■ América

■ Norte

- Área Norte 1
- Área Norte 2

Se um utilizador não tiver a certeza se um registo se encontra na Área Norte 1 ou na Área Norte 2, o utilizador irá selecionar o livro Norte para a pesquisa, em vez de selecionar o livro Portugal.

Tópicos Relacionados

Para obter informações sobre como criar estruturas de livros, configurar livros e permitir a utilização de livros por parte dos utilizadores, consulte os seguintes tópicos:

- [Acerca da criação de estruturas de livros \(na página 1520\)](#)
- [Acerca do suporte de serviços Internet para livros \(na página 1524\)](#)
- [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1524\)](#)
- [Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente \(na página 1529\)](#)
- [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros \(consultar \[Acerca da importação de livros e das atribuições de livros\]\(#\) na página 1534\)](#)

- [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora \(na página 1535\)](#)
- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas \(na página 1537\)](#)
- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas \(na página 1538\)](#)
- [Processo de configuração de livros \(na página 1539\)](#)
- [Verificar a configuração de livros para a função de administrador \(na página 1540\)](#)
- [Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro \(consultar \[Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro\]\(#\) na página 1544\)](#)
- [Configurar modos de propriedade do registo \(na página 1544\)](#)
- [Criar livros e hierarquias de livros \(na página 1545\)](#)
- [Associar utilizadores a livros \(na página 1547\)](#)
- [Criar perfis de acesso para livros \(na página 1549\)](#)
- [Ativar livros para a empresa \(na página 1550\)](#)
- [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador \(consultar \[Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador\]\(#\) na página 1551\)](#)
- [Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo \(na página 1553\)](#)
- [Atribuir registos a livros \(na página 1554\)](#)
- [Página Hierarquia de livros \(na página 1556\)](#)
- [Campos do Livro \(na página 1556\)](#)
- [Informações sobre como resolver problemas de livros \(na página 1558\)](#)

Acerca da criação de estruturas de livros

Para configurar uma estrutura de livros eficaz, tem de planear as suas hierarquias de livros cuidadosamente. Tenha em atenção as seguintes diretrizes quando criar e refinar as hierarquias de livros para a sua empresa:

- Não crie livros personalizados que repliquem livros de utilizadores.
- Determine a organização e as políticas de acesso para os seus dados comerciais.
- Determine se a estrutura da empresa é relevante para a gestão de dados.
- Determine as associações de dados na sua empresa.
- Crie os livros com base nas necessidades do utilizador e tenha em conta as tarefas nas quais os utilizadores utilizam mais frequentemente os livros.
- Crie os livros de modo a que a funcionalidade fornecida pela caixa de verificação Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa seja utilizada o menor número de vezes possível.
- Mantenha um número mínimo de níveis nas hierarquias de livros.
- Tanto quanto possível, reduza a quantidade de listas cruzadas na estrutura de livros. As *listas cruzadas* constituem a prática de duplicação de registos em vários livros.
- Utilize as regras de fluxos de trabalho para automatizar a gestão de livros. Além disso, ao criar nomes de livros, considere a funcionalidade que permite ao utilizador utilizar uma única ação de fluxo de trabalho para atribuir um livro diferente a registos diferentes, utilizando uma expressão que efetua a resolução para um nome do livro.

Livros de utilizadores

A desvantagem de criar livros personalizados que replicam livros de utilizadores é o facto dos dados nos livros personalizados e nos livros de utilizadores predefinidos terem de ser sincronizados. Esta tarefa adicional aumenta o tempo de processamento do servidor e afeta a velocidade com que os registos são recuperados.

NOTA: Uma razão para uma empresa considerar replicar livros poderá ser para conceder acesso temporário a um utilizador aos dados de outro utilizador. Uma forma melhor de satisfazer esta necessidade é adicionar o utilizador que pretende aceder aos dados como delegado do utilizador que possui os dados.

Necessidades de acesso aos dados

A estrutura de livros não tem de refletir a hierarquia da empresa. Antes, recomendamos que a estrutura dos livros deve refletir fielmente a forma como a empresa organiza os seus dados. Partes do seu negócio podem ser organizadas por geografia, outras partes podem ser organizadas por linha de produtos ou indústria. Tenha especial atenção às situações em que:

- Dois (ou mais) departamentos não podem aceder aos dados pertencentes ao outro departamento
- Dois (ou mais) departamentos têm de poder aceder aos dados pertencentes ao outro departamento

Importância da estrutura da empresa

Em muitas empresas, uma organização principal tem acesso total a todos os dados nas organizações dependentes. Os membros de uma organização principal têm normalmente acesso global aos dados de todas as organizações dependentes.

Se a organização estiver estruturada desta forma, é recomendável que não configure livros que reflectam a estrutura organizacional ao nível da organização principal. No entanto, considere:

- Configurar livros que reflectam a estrutura organizacional a outros níveis (tal como ao nível da organização dependente)
- Configurar hierarquias de livros ao nível da organização principal. Por exemplo, ao nível da organização principal, pode criar um livro ou uma hierarquia de livros que permita aos utilizadores ao nível da organização principal visualizarem oportunidades que tenham um potencial de receitas significativo, em todas as organizações dependentes.

Associações de dados

Examine os procedimentos que a empresa segue quando um utilizador efetua transferências de um departamento para outro. Por exemplo:

- Se os dados que o utilizador gere forem sempre movidos para o novo departamento com o utilizador para que haja uma associação contínua dos dados, é melhor gerir os dados através da propriedade dos registos e das equipas. Normalmente, os compromissos e as tarefas são movidos com o utilizador em todos os níveis. Em determinados ambientes, todos os dados dos clientes são movidos com o utilizador. Esta associação dos dados é verdadeira para pequenas e médias empresas e para empresas que estejam orientadas para um pequeno volume de vendas de elevado valor.
- Se os dados normalmente ficarem numa organização fixa, tal como acontece numa organização geográfica, para que exista uma propriedade organizacional dos dados, o melhor será gerir os dados através de livros que reflectam a estrutura organizacional.
- Se tanto a associação contínua como a propriedade organizacional continuarem a existir durante algum tempo após o utilizador mudar para outro departamento, ambas as hierarquias podem coexistir.

Necessidades e tarefas do utilizador

Quando criar a estrutura de livros, tenha em atenção a tarefa em que os utilizadores utilizam livros com mais frequência, incluindo trabalhar com listas, pesquisar registos e criar e utilizar relatórios.

Trabalhar com listas

Para ajudar a identificar as listas de que os utilizadores necessitam, determine os tipos de lista que são utilizados mais frequentemente e as listas ideais para os seus utilizadores. Peça informações aos utilizadores da empresa para o ajudarem nesta tarefa. Se nenhum livro na estrutura de livros contiver todos os registos necessários para uma lista ideal, provavelmente faltará uma hierarquia na estrutura de livros. Por exemplo, pode configurar uma hierarquia geográfica e uma hierarquia orientada para produtos.

Se os utilizadores demorarem muito tempo a trabalhar num subconjunto específico de um livro, crie um sublivro para o subconjunto. Dê um nome ao sublivro que permita aos utilizadores reconhecê-lo. O livro secundário também pode ser predefinido para o Seletor de livros, de forma a que os utilizadores não tenham de selecionar sempre o livro apropriado. Para obter mais informações sobre a predefinição para o seletor Livro, consulte Ativar

livros para utilizadores e funções de utilizadores (consultar [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador](#) na página 1551).

Pesquisar registos

Para determinar as necessidades de pesquisa dos utilizadores na empresa, pergunte-lhes quais são os cenários em que eles pesquisam registos específicos. A estrutura de livros e os tamanhos dos livros devem refletir as pesquisas e os critérios de pesquisa que os utilizadores efetuam com maior frequência.

NOTA: Se já tiver uma estrutura de livros elaborada e a estiver a refinar, peça aos utilizadores se podem indicar se um registo específico pertence a um livro específico da hierarquia. Se os utilizadores disserem consistentemente que só têm a certeza relativamente um livro num nível superior, pergunte-lhes se uma subdivisão da estrutura de livros lhes permitiria reduzir a sua pesquisa. Os utilizadores apenas deverão ser obrigados a pesquisar em livros de um nível superior como exceção às suas pesquisas normais.

Os campos que são utilizados numa pesquisa também refletem a velocidade da pesquisa:

- A utilização de campos indexados para pesquisar registos em livros permite um desempenho ideal. (Os campos indexados são apresentados com um texto verde nas secções de pesquisa.)
- Quando são utilizados campos não indexados (em vez de campos indexados) para pesquisar registos em livros, as pesquisas são mais lentas e o desempenho é afetado pelo volume de registos pesquisados. (Os campos da pesquisa que não estão indexados são apresentados com um texto preto nas secções de pesquisa.)

Por exemplo, se determinar que os utilizadores normalmente pesquisam registos de contacto com base em campos indexados, o número de registos para o livro de nível inferior (designado livro de nó folha) pode ascender a 100.000 para cada tipo de registo. No entanto, se os utilizadores pesquisarem normalmente registos de contacto com base em campos não indexados, pode restringir o tamanho dos seus livros de nó folha para um valor entre 20.000 e 30.000 registos para cada tipo de registo.

A configuração dos dados varia de empresa para empresa. Como consequência, não existe um número recomendado de registos para livros. Tem de gerir continuamente o tamanho dos livros. Os livros facilitam pesquisas mais rápidas reduzindo o número de registos que são pesquisados.

Criar e utilizar relatórios

Todos os utilizadores, exceto os administradores, estão sujeitos a regras de visibilidade dos dados para os relatórios. Quando é especificado um livro do utilizador ou um livro personalizado no Seletor de livros para relatórios, os dados considerados para os relatórios são os seguintes:

- Todo o conteúdo nas análises históricas (incluindo as análises históricas acedidas a partir do separador Analytics e dos relatórios incorporados nas páginas principais Registos) é restringido ao livro e inclui todos os subníveis do livro selecionado. Os registos que um utilizador possui ou nos quais um utilizador pertence a uma equipa, não serão incluídos exceto se esses registos também estiverem no livro selecionado ou num dos seus sublivros.
- Os relatórios em tempo real são restringidos aos dados diretamente associados ao livro (livro personalizado ou livro do utilizador) selecionado no Seletor de livros. Se o livro selecionado tiver sublivros ou livros dependentes, os dados nos sublivros ou livros dependentes serão ignorados nos relatórios em tempo real.

NOTA: Apesar de normalmente o utilizador não necessitar de alterar a estrutura de livros depois de a configurar, poderá fazê-lo. Não é necessário nenhum período de inatividade para efetuar estas alterações e estas serão aplicadas de imediato. No entanto, as alterações não serão refletidas imediatamente nos dados dos relatórios em tempo real.

Para mais informações sobre a visibilidade dos registos nos relatórios, consulte [Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics](#) (na página 866).

Visibilidade do Gestor

Quando estiver a criar hierarquias de livros, baseie as suas criações nos seguintes princípios:

- A funcionalidade fornecida pela caixa de verificação Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa é utilizada o menor número de vezes possível.
- A opção Incluir subitens é utilizada raramente ou nunca em pesquisas de grandes volumes de dados. (O número de registos que constitui um grande volume de dados varia de empresa para empresa e de acordo com os padrões da pesquisa.)

Há situações em que é necessário utilizar a opção Incluir subitens. Por exemplo, os gestores têm de executar listas nos seus livros de utilizadores que incluam os respetivos dependentes, porque estes não podem partilhar dados entre si. Se os volumes forem grandes, então o tempo de pesquisa aumenta. No entanto, para um desempenho ideal, selecione a opção Incluir subitens apenas quando for necessário.

Níveis de hierarquia

As hierarquias de livros que tenham um grande número de níveis, com registos em todos os níveis, comportam-se de modo semelhante à funcionalidade de equipa onde a visibilidade do gestor está ativada. Essas hierarquias têm um bom desempenho com pequenos conjuntos de dados. No entanto, à medida que os volumes de dados crescem, os livros com menos níveis na hierarquia (ou sem níveis de hierarquia) têm um desempenho muito melhor do que a funcionalidade de equipa.

Se um nível da hierarquia de livros não constituir um valor adicional para a segurança dos dados ou para a organização dos dados, agregue o livro redundante e os respetivos sublivros. Pergunte aos utilizadores dos livros se estes normalmente conseguem identificar se um registo está num sublivro ou noutra sublivro do mesmo livro principal; se não conseguirem, isso indica que a melhor opção será juntar os dois sublivros no livro principal.

Um método simples de reduzir o número de níveis numa hierarquia de livros é atribuir um prefixo aos sublivros com o nome no livro principal. Por exemplo, se tiver um sublivro designado Norte com um livro principal designado América do Norte, remova o livro principal e mude o nome do sublivro para AN – Norte.

Listas cruzadas

As listas cruzadas constituem a prática de duplicação de registo em vários livros. As listas cruzadas acarreta uma sobrecarga administrativa para os utilizadores, porque a sincronização é necessária, o que implica muitas operações de leitura-escrita que afetam o desempenho do servidor. Reduza ao mínimo o número de listas cruzadas.

Gestão automática de livros

Normalmente, os critérios de atribuição de livros são mapeados para um ou mais campos num tipo de registo. Pode criar regras de fluxo de trabalho para reorganizar automaticamente a atribuição de livros quando um desses campos for alterado.

Por exemplo, se tiver uma hierarquia de livros designada *Território*, pode criar uma regra de fluxo de trabalho para monitorizar um campo num tipo de registo (por exemplo, o campo Território em contas) e, em seguida, criar uma ação Atribuir um livro na regra para atualizar o livro Território no registo com um novo livro quando o valor do campo Território na conta for alterado.

Quando cria nomes de livros, considere se pretende utilizar as ações de fluxo de trabalho Atribuir um Livro de uma forma que uma única ação de fluxo de trabalho possa atribuir um livro diferente a registos diferentes com base numa expressão que efetua a resolução para um nome do livro.

Por exemplo, presuma que tem contas na América do Norte e que também tem contas estabelecidas na EMEA. Pode pretender configurar dois livros separados para as diferentes localizações e atribuir o livro apropriado a uma conta dependendo da localização da conta. Para configurar esta configuração, pode criar dois livros um designado América do Norte e outro designado EMEA. Pode criar um campo da lista de escolha customizado designado Localização de Vendas com os valores América do Norte e EMEA e acrescentar o campo customizado à disposição da página para o tipo de registo Conta para as funções apropriadas. Em seguida, pode criar uma ação de fluxo de trabalho Atribuir um Livro que efetua o seguinte quando é atualizado um registo da conta:

- Avalia uma expressão para determinar o valor que é selecionado no campo Localização de Vendas no registo da conta.
- Associa o registo da conta ao livro, cujo nome corresponde ao valor devolvido pela expressão.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)

Acerca do suporte de serviços Internet para livros

Os livros podem ser geridos através dos serviços Internet. Quando os livros estão ativados para a sua empresa, a língua da descrição dos serviços Internet para livros (WSDL) está disponível para transferência. Para mais informações sobre os serviços Internet, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Acerca dos modos de propriedade do registo

Dependendo das necessidades empresariais da sua empresa, não pode atribuir proprietários a registos de um determinado tipo de registo. Em vez disso, pode pretender organizar os registos de modo a que não necessite de voltar a atribuir a propriedade de registos, quando os funcionários se movem para outras responsabilidades ou quando os representantes de vendas são realinhados, porque os modelos empresariais são alterados. Desde a versão 20, o Oracle CRM On Demand permite-lhe suportar essas necessidades empresariais, associando um livro personalizado principal a um registo, em vez de atribuir um proprietário ao registo. Qualquer utilizador que seja um membro do livro personalizado principal num registo pode aceder e trabalhar com esse registo, desde que as definições da função de utilizador e do perfil de acesso forneçam ao utilizador os direitos de acesso necessários. A empresa também pode pretender configurar alguns tipos de registo de modo a que os registos desse tipo não necessitem de ter um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado.

O Oracle CRM On Demand permite-lhe configurar os seguintes modos de propriedade do registo para a maioria dos tipos de registo que utilizam livros:

- **Modo de utilizador.** O modo de utilizador é semelhante à propriedade do registo na versão 19 e em versões anteriores do Oracle CRM On Demand. Quando um tipo de registo é configurado em modo de utilizador, cada registo desse tipo de registo tem de ter um proprietário atribuído. Se o campo Livro estiver disponível na página de detalhes do registo, o campo Livro apresenta o livro do utilizador associado ao proprietário.

NOTA: Os registos de pedidos de assistência podem existir sem um proprietário por predefinição e alguns tipos de registo, tal como Utilizadores e Produtos não têm proprietários nos registos. Esta funcionalidade não é alterada desde as versões anteriores do Oracle CRM On Demand.

- **Modo de livro.** Quando um tipo de registo é configurado em modo de livro, os registos desse tipo de registo não podem ter um proprietário atribuído. Em vez disso, é obrigatório um livro personalizado principal para cada registo. Qualquer utilizador que seja um membro do livro principal num registo tem acesso ao registo e pode trabalhar com o mesmo, desde que as definições da função de utilizador e do perfil de acesso forneçam ao utilizador os direitos de acesso necessários. Pode utilizar o modo de livro apenas com os tipos de registo que suportam livros.
- **Modo misto.** O modo misto também é designado por *modo de utilizador ou de livro*. Quando um tipo de registo é configurado neste modo, é possível configurar um registo desse tipo de registo em qualquer uma das seguintes formas:
 - O registo pode existir sem um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado. Os utilizadores podem aceder a um registo através da afiliação da equipa ou da afiliação de um livro associado ao registo. Os utilizadores, cuja função de utilizador tenha a caixa de verificação Pode ler todos os registos selecionada no passo 2 do Assistente de gestão de funções, também podem aceder ao registo.
 - O registo pode ter um proprietário atribuído.

- O registo pode ter um livro personalizado principal associado.

NOTA: O registo não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal.

Pode utilizar o modo misto apenas com os tipos de registo que suportam livros.

NOTA: Tem de utilizar o modo de utilizador de propriedade do registo para um tipo de registo Transação de amostras, porque todas as transações de amostras devem ser relacionadas com um período de inventário para um utilizador específico. Não configure o modo de livro ou o modo misto para o tipo de registo Transação de amostras.

Independentemente do modo de propriedade que configura para um tipo de registo, os utilizadores podem atribuir livros adicionais a um registo e os utilizadores podem ligar os utilizadores adicionais a um registo se o tipo de registo suportar as equipas. Um utilizador, que seja um membro de qualquer livro que esteja atribuído a um registo, pode aceder ao registo e trabalhar com o mesmo, desde que as definições da função de utilizador e do perfil de acesso forneçam ao utilizador os direitos de acesso necessários.

Relatórios

Para os tipos de registo Conta e Contacto, pode criar relatórios em tempo real e históricos com base na relação entre os registos e o livro principal nos registos. Para obter mais informações sobre relatórios e modos de propriedade do registo, consulte [Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics \(na página 866\)](#).

Os modos de propriedade do registo não afetam as regras de visibilidade de dados que são aplicadas quando seleciona um livro no Seletor de livros no Analytics. Para obter mais informações sobre as regras de visibilidade de dados para livros nos relatórios, consulte [Acerca da criação de estruturas de livros \(na página 1520\)](#).

Tipos de registo que suportam modos de propriedade do registo

Os modos de propriedade do registo são suportados para os tipos de registo que suportam livros personalizados, com as seguintes exceções:

- Atribuição
- Fundo
- Relatório de auditoria do inventário
- Período de inventário
- Plano de mensagens
- Chamada inteligente
- Solução

Pode configurar todos os outros tipos de registo que suportam livros personalizados em modo de utilizador, modo de livro ou modo misto. Pode utilizar uma mistura de modos de propriedade para os vários tipos de registo que suportam livros. Por exemplo, pode configurar o tipo de registo Contacto em modo de livro e configurar o tipo de registo Conta em modo de utilizador. Pode alterar o modo de propriedade do registo para um tipo de registo a qualquer momento. Configura o modo de propriedade do registo para um tipo de registo, configurando os campos Proprietário e Livro no tipo de registo, conforme for ou não obrigatório, como é mostrado na seguinte tabela.

NOTA: As disposições da página para o tipo de registo têm de ser configuradas corretamente para o modo de propriedade do registo. Para obter mais informações, consulte [Acerca da configuração de campos e disposições da página para modos de propriedade do registo \(consultar Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo na página 1287\)](#).

Modo de propriedade do registo	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração	Comentários
Modo de utilizador	Sim	Não	Nenhum	Se o campo Livro existir numa disposição do registo, o campo é só de leitura e mostra o nome do livro do utilizador que é o proprietário atribuído do registo.
Modo de livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como só de leitura.	Se o campo Proprietário aparecer numa disposição do registo, o campo terá de estar em branco. O campo Livro é um campo da lista de escolha que contém uma lista dos livros personalizados que configura para a empresa.
Modo misto	Não	Não	Nenhum	Se um livro personalizado for selecionado no campo Livro num registo, o campo Proprietário ficará em branco. Se um utilizador for selecionado no campo Proprietário, o campo Livro será automaticamente definido como o nome do livro do utilizador para o proprietário.

Modo de propriedade do registo predefinido

Para as empresas existentes que foram criadas na versão 19 ou em versões anteriores do Oracle CRM On Demand, o modo de utilizador é o modo de propriedade do registo predefinido para o tipo de registo Pedido de assistência, que é configurado em modo misto por predefinição. Para as novas empresas, o modo misto é o modo de propriedade do registo predefinido para os tipos de registo que suportam os modos de propriedade do registo.

Valores predefinidos nos campos Proprietário e Livro

Quando um utilizador abre uma página Novo registo, os valores dos campos Proprietário e Livro são os seguintes:

- Se o tipo de registo for configurado no modo utilizador, o campo Proprietário é preenchido automaticamente com a designação alternativa do utilizador atual. O campo Livro, se existir, é preenchido automaticamente com o nome do livro do utilizador do utilizador atual.
- Se o tipo de registo estiver configurado em modo misto, não será preenchido o campo Proprietário ou Livro.

NOTA: Os compromissos que os utilizadores criam através do respetivo calendário são uma exceção ao comportamento normal dos modos de propriedade do registo. Quando um utilizador cria um compromisso através do calendário do utilizador, o campo Proprietário é preenchido com o nome do utilizador atual, independentemente do modo de propriedade do registo.

- Se o tipo de registo estiver configurado no modo de livro, acontece o seguinte:
 - O campo Proprietário no novo registo não será preenchido.

- Para o campo Livro, o valor predefinido depende do livro predefinido que é especificado para o tipo de registo no registo do utilizador atual, da seguinte forma:
 - Se um livro personalizado for especificado como livro predefinido para o tipo de registo, o campo Livro no novo registo é preenchido automaticamente com o nome do livro predefinido especificado.
 - Se um livro predefinido não for especificado para o tipo de registo, ou se um livro do utilizador ou o elemento Todos os livros for especificado como livro predefinido, o campo Livro não será preenchido no novo registo.

Para obter informações sobre como configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador, consulte [Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador \(na página 1468\)](#).

NOTA: Se o campo Proprietário for obrigatório numa disposição da página, e se o tipo de registo estiver no modo misto, o campo Proprietário fica em branco por predefinição quando um utilizador abre uma página Novo registo que utiliza essa disposição da página. Para mais informações sobre a configuração do campo e as disposições de páginas de modos de propriedade do registo, consulte [Acerca da configuração do campo e disposições de páginas de modos de propriedade do registo \(consultar Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo na página 1287\)](#).

Considerações sobre modos de propriedade do registo

Quando configurar o modo de propriedade do registo para um tipo de registo, considere o seguinte:

- **Gestor de atribuições.** O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. Se existir um livro personalizado principal atribuído ao registo antes do gestor de atribuições atribuir o registo a um proprietário, o gestor de atribuições remove o livro principal do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Se configurar um tipo de registo em modo de livro, recomenda-se vivamente que torne todos os grupos de regras inativos para esse tipo de registo. Para obter mais informações sobre regras de atribuição, consulte [Acerca de regras de atribuição \(na página 1672\)](#).
- **Trabalhar com outras aplicações.** As aplicações seguintes requerem que os registos tenham um proprietário. Não pode utilizar estas aplicações se o tipo de registo com que a aplicação trabalha for configurado em modo de livro e se o tipo de registo for configurado em modo misto, os registos terão de ter proprietários:
 - 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
- **Atualizar registos depois de alterar modo de propriedade.** Se alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo para o modo de utilizador, considere atualizar todos os registos desse tipo que tenham um proprietário. Caso contrário, o utilizador que atualize em seguida um registo desse tipo de registo será obrigado a selecionar um proprietário para o registo. Da mesma forma, se alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo para o modo de livro, considere atualizar todos os registos desse tipo que tenham um livro personalizado principal apropriado atribuído. Caso contrário, o utilizador que atualize em seguida um registo desse tipo de registo será obrigado a selecionar um livro personalizado principal para o registo.

O que acontece quando altera o modo de propriedade do registo para um tipo de registo?

Se a empresa alterar o modo de propriedade do registo para um tipo de registo de um modo para outro modo, o novo modo de propriedade é imposto para quaisquer registos novos desse tipo de registo. Para os registos existentes, o comportamento é o seguinte:

- **Quando o novo modo de propriedade do registo é o modo de utilizador.** Acontece o seguinte quando um registo é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:

- Se o registo já não tiver um utilizador atribuído como o proprietário, o utilizador que atualizar o registo é obrigado a selecionar um utilizador no campo Proprietário.
 - Se o registo tiver previamente tido um livro personalizado principal associado, o nome do livro principal é limpo do campo Livro e o nome do livro do utilizador para o novo proprietário é mostrado no campo Livro. O livro também é removido do registo e já não aparece na secção Livros da página Detalhes do registo.
 - **Quando o novo modo de propriedade do registo é o modo de livro.** Acontece o seguinte quando um registo é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:
 - Se o registo já não tiver um livro principal associado, o utilizador que atualizar o registo é obrigado a selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.
 - Se o registo tiver previamente tido um proprietário atribuído, acontece o seguinte:
 - O campo Proprietário é limpo no registo.
 - Se o tipo de registo suportar equipas, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipa. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.
- NOTA:** Na aplicação standard, o proprietário anterior do registo não é retido como membro da equipa, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registo para que o proprietário anterior do registo seja retido como membro da equipa do registo. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registo para reter o proprietário anterior como membro da equipa, consulte [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) (consultar [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) na página 1443).
- **Quando o novo modo de propriedade do registo é o modo misto.** Acontece o seguinte quando um registo é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade. Este comportamento também aplica sempre que o registo for atualizado, enquanto o tipo de registo se encontrar em modo misto:
 - O utilizador que atualiza o registo não necessita de selecionar um proprietário ou um livro principal.
 - O utilizador que atualiza o registo pode selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal para o registo, mas não ambos.
 - Se um utilizador atribuir um proprietário a um registo e um livro personalizado principal tiver sido previamente associado ao registo, o campo Livro é limpo no registo. O livro também é removido do registo e já não aparece na secção Livros da página Detalhes do registo.
 - Se um utilizador associar um livro personalizado como um livro principal no registo e o registo tiver previamente tido um proprietário atribuído, acontece o seguinte:
 - O campo Proprietário é limpo no registo.
 - Se o tipo de registo suportar equipas, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos do registo. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.

O que acontece se os registos forem atualizados através da funcionalidade de atualização em massa?

A funcionalidade Atualização em bloco, que é suportada apenas para determinados tipos de registo, permite que os utilizadores atualizem campos no grupo de registos a partir de páginas da lista. Quando um utilizador utiliza a

funcionalidade Atualização em massa para atualizar um grupo de registos, o utilizador não é obrigado a fornecer os valores para quaisquer campos obrigatórios que sejam nulos nos registos. No entanto, se um utilizador atualizar um grupo de registos após a alteração do modo de propriedade do registo para o tipo de registo, o utilizador não é obrigado a selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal nos registos que o utilizador atualiza, mesmo se o novo modo de propriedade do registo requerer que os registos tenham um proprietário ou um livro personalizado principal.

Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente

Os modos de propriedade do registo afetam a propriedade das tarefas que são geradas automaticamente pelo Oracle CRM On Demand, tal como as tarefas que são geradas pelas ações Criar tarefa nas regras de fluxos de trabalho e as tarefas que são geradas pelas fases de vendas nos processos de vendas.

Considerações sobre tarefas geradas

Quando gera tarefas, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte:

- A opção selecionada no campo Proprietário da ação de fluxo de trabalho ou da tarefa da fase de vendas
- Os valores no campo Proprietário e Livro do registo de origem se existirem quaisquer valores nesses campos

NOTA: O registo de origem para uma tarefa da fase de vendas é a oportunidade a partir da qual o processo de vendas é acedido, ou em alguns casos, a conta que está ligada à oportunidade. O registo de origem para uma ação de fluxo de trabalho é o registo que aciona a regra de fluxo de trabalho.

- O modo de propriedade do registo do tipo de registo Atividade

Como o Oracle CRM On Demand atribui proprietários e livros personalizados principais a tarefas geradas

O Oracle CRM On Demand pode atribuir um proprietário ou um livro personalizado principal a uma tarefa gerada automaticamente, mas não ambos. O Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o proprietário para uma tarefa gerada automaticamente:

- Um dos seguintes utilizadores:
 - O proprietário de um registo de origem
 - O gestor do proprietário de um registo de origem
 - Um utilizador que tem uma função da equipa ou uma função de utilizador da equipa

NOTA: *Funções de equipa* são as funções que descrevem as partes que os utilizadores executam dentro de uma equipa num registo. *Funções de utilizador da equipa* são as funções do Oracle CRM On Demand que estão atribuídas a todos os utilizadores no Oracle CRM On Demand, incluindo os utilizadores que são membros de equipas em registos. Cada membro de uma equipa num registo de origem pode ter uma função da equipa e uma função de utilizador da equipa.

- Para as tarefas geradas por uma ação de fluxo de trabalho, o proprietário foi especificado na ação de fluxo de trabalho

O Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o livro personalizado principal para uma tarefa gerada automaticamente:

- O livro personalizado principal associado a um registo de origem
- O livro personalizado predefinido para uma das seguintes opções:
 - O proprietário de um registo de origem
 - O gestor do proprietário de um registo de origem
 - Um utilizador que tem uma função da equipa ou uma função de utilizador da equipa

O *livro predefinido* do utilizador para a tarefa é determinado da seguinte forma:

- Se um livro personalizado predefinido que contém dados estiver associado ao tipo de registo Atividade no registo do utilizador, esse livro é o livro predefinido.

NOTA: Os livros predefinidos para os tipos de registo são especificados na secção Livro predefinido por tipo de registo da página Detalhes do utilizador.

- Se o livro predefinido para o tipo de registo Atividade no registo do utilizador não for especificado e um livro personalizado predefinido que pode conter dados for especificado no campo Livro predefinido no registo do utilizador, o livro especificado no campo Livro predefinido no registo do utilizador é o livro predefinido.

NOTA: O livro predefinido tem de ser um livro personalizado. O Oracle CRM On Demand pode atribuir o livro de um utilizador como o livro principal para uma tarefa. Além disso, o livro personalizado predefinido tem de ser um livro que pode conter dados.

Se um proprietário apropriado ou um livro personalizado principal, que pode conter dados, não puder ser identificado, o Oracle CRM On Demand não gera a tarefa. A tabela seguinte mostra o modo como o Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal é atribuído a uma tarefa gerada.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registo de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registo Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registo Atividade: Modo de livro	Tipo de registo Atividade: Modo misto
Proprietário do registo de origem	Proprietário	O proprietário do registo de origem é o proprietário da tarefa.	Se o proprietário do registo de origem tiver um livro predefinido, o Oracle CRM On Demand atribui esse livro como o livro principal para a tarefa. Se o proprietário do registo de origem não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O proprietário do registo de origem é o proprietário da tarefa.
Proprietário do registo de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O livro personalizado principal do registo de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.	O livro personalizado principal do registo de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.
Proprietário do registo de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registro de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registro Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registro Atividade: Modo de livro	Tipo de registro Atividade: Modo misto
Gestor do proprietário do registro de origem	Proprietário	Se o proprietário do registro de origem tiver um gestor, o gestor é o proprietário da tarefa. Se o proprietário do registro de origem não tiver um gestor, o comportamento é o seguinte: ■ Para processos de vendas, o proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa. ■ Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	Para obter informações sobre o comportamento neste caso, veja a segunda tabela neste tópico.	Se o proprietário do registro de origem tiver um gestor, o gestor é o proprietário da tarefa. Se o proprietário do registro de origem não tiver um gestor, o comportamento é o seguinte: ■ Para processos de vendas, o proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa. ■ Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.
Gestor do proprietário do registro de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.
Gestor do proprietário do registro de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registo de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registo Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registo Atividade: Modo de livro	Tipo de registo Atividade: Modo misto
Função da equipa ou função de utilizador da equipa	Um ou mais membros da equipa têm a função	O membro da equipa é o proprietário da tarefa. É gerada uma tarefa para cada membro da equipa que tem a função especificada.	Se o membro da equipa tiver um livro predefinido, o Oracle CRM On Demand atribui esse livro como o livro principal para a tarefa. Se o membro da equipa não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O membro da equipa é o proprietário da tarefa. É gerada uma tarefa para cada membro da equipa que tem a função especificada.
Função da equipa ou função de utilizador da equipa	Nenhum membro da equipa tem a função	Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro. Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade é o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro. Para processos de vendas, se o proprietário da oportunidade de origem tiver um livro predefinido, o livro predefinido é atribuído à tarefa. Se o proprietário da oportunidade de origem não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro. Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade é o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registro de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registro Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registro Atividade: Modo de livro	Tipo de registro Atividade: Modo misto
Utilizador específico	Não aplicável	O utilizador específico é o proprietário da tarefa.	Se o utilizador específico tiver um livro predefinido, o Oracle CRM On Demand atribui esse livro como o livro principal para a tarefa. Se o utilizador específico não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O utilizador específico é o proprietário da tarefa.

A tabela seguinte mostra o modo como o Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal é atribuído a uma tarefa gerada nas seguintes circunstâncias:

- A opção no campo Proprietário na tarefa da fase de vendas ou na ação de fluxo de trabalho é definida como o gestor do proprietário do registro de origem
- O registro de origem tem um proprietário
- O tipo de registro Atividade está configurado em modo de livro

O proprietário tem um gestor	O gestor tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	O proprietário tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	Comportamento do processo de vendas	Comportamento do fluxo de trabalho
Sim	Sim	Não aplicável	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do gestor como o livro principal para a tarefa.	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do gestor como o livro principal para a tarefa.
Sim	Não	Sim	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do proprietário do registro de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

O proprietário tem um gestor	O gestor tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	O proprietário tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	Comportamento do processo de vendas	Comportamento do fluxo de trabalho
Não	Não aplicável	Sim	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do proprietário do registo de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.
Não	Não aplicável	Não	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Acerca da importação de livros e das atribuições de livros

Pode importar os seguintes registos relacionados com livros para o Oracle CRM On Demand:

- **Livros.** Para obter informações sobre como importar registos de livros, consulte [Campos de livros: Preparação da importação \(na página 1805\)](#).
- **Utilizadores do livro.** Pode importar registos de utilizadores do livro para associar utilizadores a livros personalizados. Para obter informações sobre como importar registos de utilizadores do livro, consulte Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação (consultar [Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#) na página 1803).
- **Livros da conta.** Pode importar registos de livros da conta para atribuir livros a contas. Para obter informações sobre como importar registos de livros da conta, consulte [Campos de livros da conta: Preparação da importação \(na página 1774\)](#).
- **Livros do contacto.** Pode importar registos de livros do contacto para atribuir livros a contactos. Para obter informações sobre como importar registos de livros do contacto, consulte Campos de livros do contacto: Preparação da importação (consultar [Campos de contactos do livro: Preparação da importação](#) na página 1819).

NOTA: Para importar registos de livros da conta ou registos de livros do contacto, a função tem de incluir o privilégio Gerir livros futuros.

Quando importa registos para atribuir livros a contas e contactos, pode especificar uma data de início e uma data de fim para cada atribuição de livros. Também pode utilizar o campo Sinalizador de principal futuro para especificar se o livro que atribui a uma conta ou a um contacto se está a tornar no livro principal para a conta ou o contacto quando a atribuição se torna ativa. Para obter mais informações sobre atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora \(na página 1535\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas \(na página 1537\)](#)
- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas \(na página 1538\)](#)

Acerca das atribuições de livros baseadas na hora

Pode gerir atribuições de livros para contas e contactos, importando registos de livros da conta e registos de livros do contacto. Pode especificar uma data de início e uma data de fim para cada atribuição de livros que importa. Se não especificar uma data de início para uma atribuição de livros, a atribuição torna-se ativa imediatamente. Também pode utilizar o campo Sinalizador de principal futuro para especificar se o livro que atribui a uma conta ou a um contacto se está a tornar no livro principal para esse contacto ou conta, quando a atribuição de livros se torna ativa.

NOTA: Para importar registos de livros da conta ou registos de livros do contacto, a função tem de incluir o privilégio Gerir livros futuros.

Atualizações para atribuições de livros de contas e contactos

É periodicamente executado um procedimento de atribuição de livros para examinar todas as atribuições de livros para contas e contactos e para atualizar as atribuições, conforme necessário. Para determinar quando um procedimento de atribuição de livros é agendado para ser executado na instância de Oracle CRM On Demand, contacto Oracle CRM On Demand Customer Care.

O procedimento de atribuição de livros atualiza as atribuições de livros para contas e contactos da seguinte forma:

- **Ativa atribuições de livros.** Se a data de início de uma atribuição de livros tiver chegado e a atribuição já não estiver ativa, a atribuição torna-se ativa. Quando uma atribuição de livros se torna ativa, os utilizadores que são membros desse livro têm acesso à conta ou ao contacto através da afiliação desse livro.

Por exemplo, pode importar um registo do livro da conta que atribui o Livro A à Conta 1 com uma data de início de 01 de janeiro do próximo ano. A atribuição de livros para o Livro A na Conta 1 torna-se ativa pela primeira vez quando o procedimento de atribuição de livros for executados após o início de 01 de janeiro do próximo ano.
- **Determina se um livro é o livro principal.** Se o campo Sinalizador de principal futuro estiver definido como S para uma atribuição de livros e a atribuição estiver a ser ativada, o livro torna-se no livro principal para a conta ou o contacto.

Por exemplo, suponha que o Livro A é neste momento o livro principal para a Conta 1. Pode importar um registo do livro da conta que atribui o Livro B à Conta 1 com uma data de início de 01 de janeiro do próximo ano e com o campo Sinalizador de principal futuro definido como S. Quando o procedimento de atribuição de livros for executado pela primeira vez após o início de 01 de janeiro do próximo ano, a atribuição de livros para o Livro B na Conta 1 torna-se ativa e o Livro B torna-se no livro principal para a Conta 1. O Livro A já não é o livro principal para a Conta 1. No entanto, a atribuição de livros para o Livro A na Conta 1 permanece ativa, a menos que a data de fim da atribuição se encontre no passado, quando o procedimento de atribuição de livros é executado.
- **Resolve conflitos se for especificado mais do que um livro como o livro principal.** Se várias atribuições de livros para uma conta ou um contacto tiverem a mesma data de início e também o campo Sinalizador de principal futuro definido como S, acontece o seguinte quando a data de início das atribuições chega:

 - Todas as atribuições de livros tornam-se ativas.
 - A primeira atribuição de livros que se torna ativa torna-se no livro principal para o registo.
 - Se existir um livro principal existente para o registo, esse livro já não será o livro principal para o registo, mas a atribuição de livros permanece ativa, a menos que a data de fim para a atribuição de livros se encontre no passado.

Por exemplo, suponha que o Livro A é neste momento o livro principal para a Conta 1. Pode importar dois registos de livros da conta para a Conta 1. Um dos registos atribui o Livro B à Conta 1 e o outro atribui o Livro C à Conta 1. Ambas as atribuições têm a mesma data de início de 01 de janeiro do próximo ano e ambas as atribuições têm o campo Sinalizador de principal futuro definido como S. Quando o procedimento de atribuição de livros for executado pela primeira vez após o início de 01 de janeiro do próximo ano, as atribuições para o Livro B e o Livro C na Conta 1 tornam-se ativas e a atribuição que é processada em

primeiro lugar torna-se no livro principal para a Conta 1. O Livro A já não é o livro principal para a Conta 1. No entanto, a atribuição de livros para o Livro A na Conta 1 permanece ativa, a menos que a data de fim da atribuição se encontre no passado, quando o procedimento de atribuição de livros é executado.

- **Desativa atribuições de livros e remove livros principais, conforme necessário.** Se a data de fim de um registo da atribuição de livros se encontrar no passado, a atribuição torna-se inativa e o livro é removido do registo. Além disso, se o livro tiver sido o livro principal para a conta ou o contacto, o livro já não será o livro principal para a conta ou o contacto.

Por exemplo, suponha que o Livro A é neste momento o livro principal para a Conta 1. A data de fim da atribuição de livros é o dia 31 de dezembro deste ano. Quando o script de atribuição de livros for executado pela primeira vez após o início de 01 de janeiro do próximo ano, a atribuição de livros torna-se inativa e o Livro A é removido da posição de livro principal para a Conta 1.

Quando uma atribuição de livros se torna inativa, a relação entre o livro e a conta ou o contacto termina e o livro é removido da conta ou do contacto. Os utilizadores já não têm acesso à conta ou ao contacto através da afiliação desse livro. No entanto, os utilizadores que têm acesso à conta ou ao contacto através de outro livro ou de outros componentes de controlo de acesso, tal como afiliação da equipa, ainda podem aceder ao registo.

Não pode alterar o procedimento de atribuição de livros.

Exemplo de uma atribuição de livros baseada na hora

Como um exemplo de uma atribuição de livros baseada na hora, considere o seguinte: neste momento o Livro A não está atribuído à Conta 1. No dia 01 de dezembro deste ano, importa um registo do livro da conta que atribui o Livro A à Conta 1. A atribuição de livros tem uma data de início de 01 de janeiro do próximo ano e uma data de fim de 31 de março do mesmo ano. O procedimento de atribuição de livros ativa e desativa a atribuição de livros da seguinte forma:

- Antes que o procedimento de atribuição de livros seja executado pela primeira vez após o início de 01 de janeiro do próximo ano, a atribuição do Livro A à Conta 1 está inativa e o Livro A não aparece na secção de informações relacionadas com Livros da página de detalhes da Conta 1.
- Quando o procedimento de atribuição de livros for executado pela primeira vez após o início de 01 de janeiro do próximo ano, o procedimento de atribuição de livros ativará a atribuição de livros. Quando isto acontece, o Livro A aparece na secção de informações relacionadas com Livros da página de detalhes da Conta 1.
- Quando o procedimento de atribuição de livros for executado pela primeira vez após o fim de 31 de março do próximo ano, o procedimento de atribuição de livros desativará a atribuição de livros. Quando isto acontece, o Livro A já não aparece na secção de informações relacionadas com Livros da página de detalhes da Conta 1.

Restrições ao especificar datas de início e fim para atribuições de livros

Quando especifica as datas de início e fim para atribuições de livros, tome nota das seguintes restrições:

- Se especificar tanto uma data de início com uma data de fim, a data de início terá de ser anterior à data de fim.
- Se não especificar uma data de início, a atribuição torna-se ativa no momento em que é adicionada ao Oracle CRM On Demand.
- Se não especificar uma data de fim, a atribuição de livros permanece ativa, a menos que o livro seja removido do registo.
- Se especificar uma data de fim e não especificar uma data de início, a atribuição de livros torna-se ativa imediatamente e permanece ativa até que a data de fim seja atingida ou que a atribuição de livros seja removida do registo, o que quer que surja primeiro.

Por exemplo, pode importar um registo do livro da conta que atribui o Livro A à Conta 1 e que não tem uma data de início e uma data de fim. Neste caso, a atribuição de livros torna-se ativa imediatamente e nunca se torna inativa pelo procedimento de atribuição de livros, porque a atribuição de livros não tem uma data de fim. No entanto, pode remover o Livro A da Conta 1 através da interface do utilizador.

NOTA: Uma conta pode ter vários livros atribuídos ao mesmo tempo, com datas de início e fim iguais ou diferentes para cada atribuição de livros. Do mesmo modo, um contacto pode ter vários livros atribuídos ao mesmo tempo, com datas de início e fim iguais ou diferentes para cada atribuição de livros.

Pode ver as datas de início e fim nos detalhes de atribuição de livros na interface do utilizador no Oracle CRM On Demand, mas não pode alterar essas datas na interface do utilizador.

Acerca da atualização das atribuições de livros existentes

Se importar um registo para atribuir um livro a uma conta ou a um contacto e o livro já estiver atribuído à conta ou ao contacto, o registo de atribuição de livros existente no Oracle CRM On Demand será atualizado com os valores do registo importado. Também pode substituir um valor existente nos campos Data de início e Data de fim, importando um valor em branco. Por exemplo, suponha que o Livro A já está atribuído à Conta 1. A atribuição tem uma data de início no passado e uma data de fim no futuro. Pode importar um registo do livro da conta para o Livro A e a Conta 1 que tenha a mesma data de início que a atribuição existente, mas que não tenha uma data de fim. Neste caso, a atribuição existente é atualizada e a data de fim é removida.

Critérios de atualização das atribuições de livros ativas

Se uma atribuição de livros existente já estiver ativa, os períodos ativos da atribuição existente e o registo que importa têm de se sobrepor ou ser contíguos. As datas de início e fim de um registo que importa para atualizar uma atribuição de livros ativa têm de cumprir os seguintes critérios:

- Se uma atribuição existente não tiver uma data de fim, a data de início no registo que importa não tem de ser uma data futura.
- A data de início no registo que importa não tem de ser mais de 7 dias depois da data de fim da atribuição existente.

Se estes critérios não forem cumpridos, a atribuição de livros ativa existente não é atualizada.

Critérios de atualização das atribuições de livros futuras

Se importar um registo para atribuir um livro a uma conta ou a um contacto e já existir um registo de atribuição de livros com uma data de início no futuro para o mesmo livro e a mesma conta ou o mesmo contacto, a data de fim da atribuição que importa não tem de ser mais de 7 dias antes da data de início do registo de atribuição existente. Por exemplo, se já existir um registo para atribuir o Livro A à Conta 1 no dia 01 de fevereiro do próximo ano e se pretender alterar a data de início da atribuição para o dia 01 de janeiro do próximo ano, a data de fim do registo que importa não terá de ser anterior ao dia 25 de janeiro do próximo ano. Se a data de fim do registo de atribuição que importa for o dia 24 de janeiro ou antes, a importação do registo falha e é devolvida uma mensagem de erro para indicar que o registo já existe.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) (consultar [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) na página 1534)
- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 1537)
- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 1538)

Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas

Este cenário fornece um exemplo de como a empresa pode utilizar livros personalizados. Neste cenário, os livros personalizados são utilizados para gerir territórios de vendas. Poderá utilizar esta funcionalidade de livros personalizados de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

A empresa organiza as contas numa base geográfica e atribui grupos de representantes de vendas para trabalhar com as contas em cada área geográfica ou território. Além disso, pode pretender voltar a atribuir representantes de vendas de um território a outro por vários motivos. Quando essas reatribuições acontecem, tem de realinhar as relações entre os representantes de vendas e os territórios. Com menos frequência, uma

conta realociza de um território para outro. Quando uma realocização acontece, tem de realinhar as relações entre as contas e os territórios. Um exemplo de configuração de livros, utilizadores e contas para suportar este cenário é fornecido no [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas \(na página 1538\)](#).

Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas

Este tópico fornece um exemplo da utilização de livros personalizados para gerir territórios de vendas. Poderá utilizar esta funcionalidade de livros personalizados de forma diferente, dependendo do modelo empresarial. O exemplo deste tópico suporta o cenário descrito em [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas \(na página 1537\)](#).

Para utilizar livros para gerir territórios de vendas

- 1** Crie ou importe os livros personalizados que pretende para representar os territórios de vendas.
Para obter informações sobre como criar livros, consulte [Criar livros e hierarquias de livros \(na página 1545\)](#).
Para obter informações sobre como importar livros, consulte [Campos de livros: Preparação da importação \(na página 1805\)](#).
- 2** Associe os representantes de vendas aos livros do território apropriados.
Pode associar utilizadores a livros diretamente no Oracle CRM On Demand ou pode importar registos de utilizadores do livro. Para obter informações sobre como associar utilizadores a livros, consulte [Associar utilizadores a livros \(na página 1547\)](#). Para obter informações sobre como importar registos de utilizadores do livro, consulte Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação (consultar [Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#) na página 1803).
- 3** Configure o tipo de registo Conta em modo de livro.
Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade do registo, consulte [Configurar modos de propriedade do registo \(na página 1544\)](#).
- 4** Importe os registos de livros da conta necessários para atribuir os livros do território apropriados às contas.
Utilize a data de início em cada registo do livro da conta para especificar a data em que a atribuição entra em vigor, ou seja, a data a partir da qual pretende que os representantes de vendas tenham acesso aos registos de contas nos territórios. Se pretender, também pode especificar a data em que cada atribuição de livros deve terminar.
Para obter mais informações sobre como importar registos da atribuição de livros, consulte os seguintes tópicos:
 - [Campos de livros da conta: Preparação da importação \(na página 1774\)](#)
 - [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros \(consultar \[Acerca da importação de livros e das atribuições de livros\]\(#\) na página 1534\)](#)
 - [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora \(na página 1535\)](#)

Depois de importar os registos de livros da conta e o procedimento de atribuição de livros ativar as atribuições na data de início especificada, o representante de vendas pode aceder aos registos nos territórios.

Se os representantes de vendas voltarem a ser atribuídos de um território para outro, tem de realinhar as relações entre os representantes de vendas e os territórios.

Para realinhar a relação entre um representante de vendas e um território

- Atualize o registo de utilizador para o representante de vendas, da seguinte forma:
 - Se o representante de vendas for atribuído a um novo território, adicione o livro do território ao registo de utilizador.
 - Se o representante de vendas já não estiver atribuído a um território, remova o livro do registo de utilizador.

Pode atualizar o registo de utilizador diretamente no Oracle CRM On Demand ou pode importar registos de utilizadores do livro. Para obter informações sobre como associar utilizadores a livros, consulte [Associar utilizadores a livros \(na página 1547\)](#). Para obter informações sobre como importar registos de utilizadores do livro, consulte Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação (consultar [Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#) na página 1803).

Se as contas forem realocadas de um território para outro, tem de realinhar as relações entre as contas e os territórios.

Para realinhar a relação entre uma conta e um território

- Atualize o registo da conta da seguinte forma:
 - Adicione o novo livro do território à conta.
 - Remova o livro do território antigo do registo de utilizador.

Pode atualizar o registo da conta diretamente no Oracle CRM On Demand ou pode importar registos de livros da conta. Para obter informações sobre como atribuir registos a livros, consulte [Atribuir registos a livros \(na página 1554\)](#). Para obter informações sobre como importar registos de livros da conta, consulte [Campos de livros da conta: Preparação da importação \(na página 1774\)](#).

Processo de configuração de livros

Para configurar livros para a empresa, execute as seguintes tarefas:

- 1 Contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care, e solicite a ativação da funcionalidade do livro para a empresa do utilizador.
Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care ativa a funcionalidade do livro para a empresa do utilizador, ficam disponíveis vários controlos no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a verificação da disponibilidade destes controlos e se a função de Administrador foi configurada para utilizar livros, consulte Verificação da configuração do livro para a função de Administrador (consultar [Verificar a configuração de livros para a função de administrador](#) na página 1540).
- 2 Estruturar o livro.
Para obter diretrizes sobre a estruturação do livro, consulte Acerca da estruturação do livro (consultar [Acerca da criação de estruturas de livros](#) na página 1520).
- 3 (Opcional) Crie tipos de livro e funções de utilizador do livro.
Para mais informações, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar [Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro](#) na página 1544).
- 4 (Opcional) Configure o modo de propriedade do registo para tipos de registo.
Para obter mais informações, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1524\)](#) e [Configurar modos de propriedade do registo \(na página 1544\)](#).
- 5 Criar livros e hierarquias de livros.
Para mais informações, consulte [Criar livros e hierarquias de livros \(na página 1545\)](#).
- 6 Associar utilizadores aos livros.
Para mais informações, consulte [Associar utilizadores a livros \(na página 1547\)](#).
- 7 Ativar livros para a empresa.
Para mais informações, consulte [Ativar livros para a empresa \(na página 1550\)](#).
- 8 Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador.
Para mais informações, consulte [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador \(na página 1551\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre livros e estruturas de livros:

- [Gestão de livros \(na página 1516\)](#)
- [Acerca do suporte de serviços Internet para livros \(na página 1524\)](#)
- [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros \(consultar \[Acerca da importação de livros e das atribuições de livros\]\(#\) na página 1534\)](#)
- [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora \(na página 1535\)](#)
- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas \(na página 1537\)](#)
- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas \(na página 1538\)](#)
- [Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo \(na página 1553\)](#)
- [Atribuir registos a livros \(na página 1554\)](#)
- [Página Hierarquia de livros \(na página 1556\)](#)
- [Campos do Livro \(na página 1556\)](#)

Verificar a configuração de livros para a função de administrador

Para ativar a funcionalidade de livros para a empresa, o Suporte técnico a clientes faz o seguinte:

- Concede à função de administrador o privilégio Gerir livros e o acesso aos livros
- Configura o perfil de acesso do administrador para permitir o acesso aos livros

O procedimento seguinte descreve a forma de verificar se a função de administrador está configurada para livros.

Para verificar se a função de administrador está configurada para livros

- 1 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand como um utilizador com a função de administrador.
- 2 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 3 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 4 Na secção Gestão de funções, clique na ligação Gestão de funções.
- 5 A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 6 Clique na ligação Editar para a função de administrador.
- 7 No Assistente de gestão de funções, vá para o Passo 2, Acesso ao tipo de registo, e verifique se o acesso aos registos do livro está de acordo com o que é apresentado na tabela seguinte.

A tabela seguinte mostra o acesso aos registos do livro que é necessário para a função de administrador.

Tipo de registo	Tem acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registos?
Livros	Selecionado	Selecionado	Selecionado

- 8 Vá para o Passo 4, Privilégios, e verifique se o privilégio Gerir livros está selecionado.

A tabela seguinte descreve o privilégio Gerir livros.

Categoria	Privilégio	Descrição
Administração: Controlos de acesso e utilizadores	Gerir livros	O acesso para gerir livros, atribui dados em massa aos Livros e define fluxos de trabalho relativos a Livros

NOTA: Um utilizador, cuja função tem o privilégio Gerir Livros, bem como o privilégio Gerir Funções e Acesso, pode conceder o privilégio Gerir Livros a outras funções de utilizador. Tal como a maioria das tarefas de administração, é recomendável que o privilégio para gerir livros seja concedido apenas aos administradores da empresa.

- 9 Regresse à página Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 10 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
- 11 Na lista pendente Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 12 Verifique se as definições para os perfis de acesso estão corretas, como se segue:
 - a Clique na ligação Editar do perfil de acesso predefinido do administrador e verifique se as definições correspondem àquelas indicadas na tabela seguinte.
 - b Clique na ligação Editar do perfil de acesso de proprietário do administrador e verifique se as definições correspondem àquelas indicadas na tabela seguinte.

A tabela seguinte mostra as definições necessárias que permitem aos utilizadores com a função de administrador gerirem livros no Oracle CRM On Demand.

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido do administrador	Perfil de acesso do proprietário do administrador
Conta	Livros	Total	Total
Acreditação*	Livros	Total	Total
Atividade	Livros	Total	Total
Atribuição*	Livros	Total	Total
Candidatura*	Livros	Total	Total
Livros	Não aplicável	Ler/Editar/Eliminar	Ler/Editar/Eliminar
Livros	Sublivros	Ver	Ver
Livros	User	Total	Total
Plano de negócio*	Livros	Total	Total
Campanha	Livros	Total	Total
Certificação*	Livros	Total	Total
Contacto	Livros	Total	Total
Curso*	Livros	Total	Total
Objetos Customizados	Livros	Total	Total
Registo do negócio*	Livros	Total	Total
Concessionário*	Livros	Total	Total
Evento*	Livros	Total	Total

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido do administrador	Perfil de acesso do proprietário do administrador
Exame*	Livros	Total	Total
Conta financeira*	Livros	Total	Total
Plano financeiro*	Livros	Total	Total
Fundo*	Livros	Total	Total
Agregado familiar*	Livros	Total	Total
Relatório de auditoria do inventário*	Livros	Total	Total
Período do inventário*	Livros	Total	Total
Pista	Livros	Total	Total
Pedidos de FDM*	Livros	Total	Total
Plano de mensagens*	Livros	Total	Total
Objetivo*	Livros	Total	Total
Oportunidade	Livros	Total	Total
Parceiro*	Livros	Total	Total
Apólice*	Livros	Total	Total
Carteira*	Livros	Total	Total
Programa*	Livros	Total	Total
Lote de amostras*	Livros	Total	Total
Transação de amostra*	Livros	Total	Total
Pedido de assistência	Livros	Total	Total
Chamada inteligente*	Livros	Total	Total
Solução	Livros	Total	Total
Veículo*	Livros	Total	Total

NOTA: Os tipos de registo marcados com um asterisco (*) não estão disponíveis na edição padrão do Oracle CRM On Demand. As definições de acesso para estes tipos de registo são relevantes apenas se os tipos de registo estiverem disponíveis.

A tabela seguinte descreve os controlos que são ativados pelo privilégio Gerir livros. Pode aceder a cada componente para verificar se todos os controlos necessários estão disponíveis para si.

Componente	Controlos ativados pelo privilégio Gerir livros
Página principal de administração	- Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, está disponível a ligação Gestão de livros. A partir desta ligação, pode aceder à página Hierarquia de livros, na qual pode criar, atualizar e gerir livros. - Na secção Ferramentas de Gestão de Dados, está disponível a ligação Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote. A partir desta ligação, pode aceder à página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote, na qual são apresentados detalhes de pedidos ativos e concluídos para atribuições do livro em lote.
Página Personalização da aplicação	Na secção Configuração do tipo de registo, está disponível a ligação Livro. A partir desta ligação, pode aceder à página Personalização da aplicação de livros, na qual pode configurar os campos do livro e os campos do utilizador do livro, incluindo o valor da lista de escolha para os campos Tipo de livro e Função de utilizador do livro.
Assistente de gestão de funções	- No passo 2, Acesso ao tipo de registo, a opção Livro aparece como um artigo. - No Passo 4, Privilégios, aparece o privilégio Gerir livros como uma opção.
Aceder ao assistente de perfis	- No Passo 1, Aceder ao nome de perfil, aparece a caixa de verificação Concedível a utilizadores de livro. - No Passo 2, Especificar níveis de acesso: - A opção Livro aparece como um objeto de nível superior. - Um artigo para a secção de informações relativas ao Livro aparece por baixo da ligação Informações relacionadas para os tipos de registo que suportam livros.
Página Perfil da empresa	Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa da página, aparece a caixa de verificação Ativar livros.
Assistente de disposições de páginas (Gestão de disposições)	No Passo 4, Informações relacionadas, a secção de informações relativas ao Livro aparece na secção Disponível da página para todos os tipos de registo que suportam livros.
Página Mudar o nome de tipos de registo	A opção Livro aparece como um dos artigos da página.
Fluxo de Trabalho	A ação Atribuir um Livro aparece como uma opção disponível (se a sua função tiver o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho ativado).
Menu na página Lista	Atribuição de livros em lote aparece como uma das opções do menu para os tipos de registo suportados.

Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro

Para o ajudar a organizar a estrutura de livros, pode criar tipos de livro e, em seguida, atribuir um tipo para cada livro criado. Por exemplo, se planeia ter uma hierarquia de livros para territórios, pode criar um tipo de livro designado como Território. O campo Tipo de livro é um campo editável da lista de escolha que pode personalizar para cumprir as necessidades da empresa.

Também pode criar funções de utilizador do livro que pode atribuir a utilizadores quando os associa aos livros. As funções de utilizador do livro não são as mesmas que as funções de utilizador do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, pode criar funções de utilizador do livro, tais como Utilizador do território e Gestor do território para serem atribuídas a utilizadores que trabalham com a hierarquia de livros de territórios.

O procedimento seguinte descreve como criar tipos de livro e funções de utilizador do livro.

Para criar tipos de livro e funções de utilizador do livro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Livro.
- 4 Na página Personalização da aplicação do livro, proceda de uma das seguintes formas:
 - Para criar tipos de livro, clique em Configuração do campo do livro.
 - Para criar funções de utilizador do livro, clique em Configuração do campo de utilizadores do livro.
- 5 Clique na ligação Editar lista de escolha para o campo.
- 6 Introduza os valores para a lista de escolha e grave as alterações.

Para mais informações acerca de como editar campos da lista de escolha, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

Configurar modos de propriedade do registo

O Oracle CRM On Demand permite-lhe configurar os seguintes modos de propriedade do registo para suportar as necessidades empresariais:

- Modo de utilizador
- Modo de livro
- Modo misto

Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1524\)](#).

Para configurar modos de propriedade do registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo que pretende configurar.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique em Configuração de campos do *tipo de registo*, em que o *tipo de registo* é o nome do tipo de registo que pretende configurar.
- 5 Dependendo do modo de propriedade do registo que pretende configurar, edite os campos da seguinte forma:
 - Para configurar o tipo de registo em modo de utilizador, configure o campo Proprietário para que seja um campo obrigatório e, em seguida, configure o campo Livro para que não seja um campo obrigatório.
 - Para configurar o tipo de registo em modo de livro, configure o campo Livro para que seja um campo obrigatório e, em seguida, configure o campo Proprietário para que não seja um campo obrigatório.

- Para configurar o tipo de registo em modo misto, configure tanto o campo Proprietário como o campo Livro para que não sejam campos obrigatórios.

6 Grave as alterações.

Para obter mais informações sobre como editar campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#).

NOTA: Depois de configurar o modo de propriedade do registo, tem de se certificar de que as disposições da página para o tipo de registo estão configuradas corretamente para o modo de propriedade do registo. Para obter mais informações sobre disposições da página para modos de propriedade do registo, consulte [Acerca da configuração de campos e disposições da página para modos de propriedade do registo \(consultar Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo na página 1287\)](#).

Criar livros e hierarquias de livros

Pode criar livros a partir da secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração.

NOTA: Também pode criar livros importando registos de livros. Para obter mais informações, consulte [Campos de livros: Preparação da importação \(na página 1805\)](#).

Antes de iniciar:

- Para efetuar este procedimento, tem de ter o privilégio Gerir livros na sua função de utilizador.
- Antes de começar a criar os seus livros e as suas hierarquias de livros, leia o tópico [Acerca da criação de estruturas de livros \(na página 1520\)](#).

NOTA: O Oracle CRM On Demand gera registos de auditoria de todas as alterações a livros. Se a função de utilizador incluir o privilégio Aceder à pista de auditoria principal e à auditoria de configuração da administração, poderá visualizar a pista de auditoria das alterações a livros. Para mais informações sobre como ver a auditoria, consulte [Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração \(na página 1256\)](#).

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um livro.

Para criar um livro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de livros.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique em Nova.
- 4 Na página Editar livro, introduza as informações necessárias e, em seguida, grave o registo.

A tabela seguinte descreve as informações que tem de introduzir para o livro.

Campo	Descrição
Nome do livro	Para efeitos de apresentação no seletor de livros, o comprimento máximo recomendado para o nome de um livro é de 60 caracteres.
Tipo de livro	(Opcional) Selecione o tipo de livro da lista de escolha.
Livro principal	■ Se este for um livro raiz, deixe este campo em branco. ■ Se se tratar de um sublivro, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal e selecione o livro principal.
Pode Conter Dados	Aplica-se apenas ao livro atual e não a sublivros. Selecione esta caixa de verificação se forem associados registos a este livro. Por motivos de

Campo	Descrição
	desempenho, aplique esta funcionalidade apenas aos livros que contenham dados. NOTA: No seletor de livros, o qual é apresentado em todo o Oracle CRM On Demand, os livros personalizados que podem conter dados são identificados por um ícone de documento azul. Os livros personalizados que não podem conter dados são identificados por ícone de pasta amarelo.

Criar sublivros

Se desejar criar livros secundários para um livro principal existente, pode criar os livros secundários utilizando o método indicado no procedimento anterior ou pode criar livros secundários, tal como é descrito no procedimento seguinte.

Para criar livros secundários para um livro existente

- 1 Na página Hierarquia de livros, clique na ligação para o livro principal.
- 2 Na página Detalhes do livro, clique em Novo na barra de título Sublivros.
- 3 Na página Editar livro, introduza as informações para o livro e grave as alterações.

Mover um livro para um novo livro principal

Pode alterar um livro para o transformar num sublivro de outro livro ou pode mover um sublivro de um livro principal para outro. Quando altera um livro principal, a hierarquia de livros altera-se do seguinte modo:

- O novo livro principal aplica-se ao livro atual e a quaisquer sublivros que sejam dependentes do livro atual.
- Os utilizadores atribuídos ao antigo livro principal perdem o acesso ao livro atual e aos respetivos sublivros.
- Os utilizadores atribuídos ao novo livro principal ficam com acesso ao livro atual e aos respetivos sublivros.
- Os utilizadores atribuídos diretamente ao livro atual não são afetados pela alteração no livro principal.

NOTA: Se desejar eliminar um livro principal, tem de remover primeiro todos os respetivos sublivros, utilizadores e dados. Depois de eliminar um livro, este é armazenado durante 30 dias na área Itens eliminados. Durante esse período, poderá restaurar o livro. No entanto, após 30 dias, o livro é eliminado permanentemente e não pode recuperá-lo. Para obter informações sobre como eliminar e restaurar registos, consulte [Eliminar e restaurar registos \(na página 181\)](#).

SUGESTÃO: Para ficar a saber quantos registos contém um livro, crie um relatório do histórico para cada tipo de registo. Para obter informações sobre como criar relatórios, consulte [Trabalhar com a Página Principal do Analytics \(consultar Trabalhar com a Página Principal do Analytics na página 847\)](#).

O procedimento seguinte descreve como mover um livro para um novo livro principal.

Para mover um livro para um novo livro principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de livros.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique na ligação Editar do livro que pretende alterar.
- 4 Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal e selecione o novo livro principal.
- 5 Grave as alterações.

Associar utilizadores a livros

Pode definir que utilizadores podem aceder a um livro e o nível de acesso que cada utilizador terá aos registos no livro. Quando associa um utilizador a um livro, especifica o perfil de acesso para o utilizador ao trabalhar no livro. Estão disponíveis as seguintes opções padrão:

- **Editar.** Permite ao utilizador ler e atualizar os registos no livro.
- **Total.** Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro.
- **Só de Leitura.** Permite ao utilizador ver os registos no livro.

Também pode criar perfis de acesso personalizados para livros. A lista de escolha Perfis de acesso na página Editar utilizadores de livros inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Concedível a utilizadores de livros nestes selecionados. Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para livros, consulte [Criar perfis de acesso para livros \(na página 1549\)](#).

O nível de acesso que um utilizador tem aos livros afeta os direitos de acesso gerais do utilizador aos registos. Os exemplos seguintes mostram como os direitos de acesso do utilizador são determinados.

Exemplo 1

Rui Teles, representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registos da conta através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso de proprietário definido para Só de leitura para o tipo de registo da conta
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso predefinido definido para Só de leitura para o tipo de registo da conta
- Não é membro da equipa da conta para a conta Widgets ABC
- Está associado ao livro Fabricantes de widgets, com o seu perfil de acesso para o livro definido como Total

Se a conta Widgets ABC estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso do Rui ao registo Widgets ABC permite-lhe ler, editar e eliminar o registo. Tem estes direitos de acesso, porque o sistema de controlo de acesso no Oracle CRM On Demand calcula os direitos mais liberais de todos os perfis de acesso relevantes e aplica-os. Neste caso, o perfil de acesso para o livro está definido como Total e, por conseguinte, substitui o perfil de acesso para registos da conta.

Exemplo 2

Tânia Lopes, representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registos da oportunidade através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso no próprio perfil de acesso de proprietário definido para Só de leitura para o tipo de registo da oportunidade
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso predefinido definido para Só de leitura para o tipo de registo da oportunidade
- É membro da equipa da oportunidade com o campo Acesso à oportunidade definido para Editar
- Está associada ao livro Fabricantes de widgets, com o seu perfil de acesso para o livro definido como Completo

Se uma oportunidade estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso da Tânia permitem-lhe ler, editar e eliminar o registo. No entanto, se uma oportunidade não estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso da Tânia (do respetivo perfil de acesso de proprietário, perfil de acesso predefinido e adesão à equipa da oportunidade) permitem-lhe ler e editar a oportunidade, mas não lhe permitem eliminar a oportunidade.

Métodos para associar utilizadores a livros

Pode utilizar três métodos para associar utilizadores a livros:

- Num registo de livro, pode associar vários utilizadores ao livro.

- Num registo de utilizador, pode associar vários livros ao utilizador.
- Pode importar registos de utilizadores do livro. Para obter mais informações, consulte Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação (consultar [Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#) na página 1803).

O procedimento seguinte descreve como associar vários utilizadores a um livro através do registo de livro.

Para associar vários utilizadores a um livro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de livros.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique na ligação do nome do livro ao qual pretende associar utilizadores.
- 4 Na página Detalhes do livro, na barra de título da secção Utilizadores do livro, clique em Adicionar utilizadores.
- 5 Na página Editar utilizadores do livro, escolha os utilizadores que pretender associar ao livro.

A tabela seguinte descreve as informações que tem de especificar para cada utilizador que associa ao livro.

Campo	Descrição
Utilizadores	Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Utilizador e, em seguida, selecione o utilizador. NOTA: Os delegados de um utilizador não obtêm acesso automaticamente ao livro de um utilizador. Tem igualmente de associar cada delegado ao livro.
Função de utilizador do livro	(Opcional) Selecione a função da lista de escolha. NOTA: A função de utilizador do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como criar funções de utilizador do livro, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro na página 1544).
Perfil de acesso	A partir da lista de perfis que estão ativados nos livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador ao livro atual e a quaisquer sublivros. As opções padrão são: ■ Editar. Permite ao utilizador ler e atualizar os registos no livro. ■ Total. Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro. ■ Só de Leitura. Permite ao utilizador ver os registos no livro. NOTA: Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 1549).

O procedimento seguinte descreve como associar vários livros a um utilizador através do registo de livro.

Para associar vários livros a um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na Lista de utilizadores, clique no apelido do utilizador que pretende associar aos livros.

- 5 Na página Detalhes do utilizador, na barra de título da secção Livros atribuídos, clique em Adicionar livros.

NOTA: Se a secção Livros atribuídos não estiver disponível na página Detalhes do utilizador, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção à disposição da página.

- 6 Na página Editar livros atribuídos, escolha os livros que pretende associar ao utilizador e especifique as informações de utilizador para cada livro.

A tabela seguinte descreve as informações que tem de especificar para cada livro que associa ao utilizador.

Campo	Descrição
Nome do livro	Clique no ícone do lado direito do campo Nome do livro, selecione um livro no Seletor de livros e clique em OK.
Função de utilizador do livro	(Opcional) Selecione a função da lista de escolha. NOTA: A função de utilizador do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como criar funções de utilizador do livro, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro na página 1544).
Perfil de acesso	A partir da lista de perfis que estão ativados nos livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador ao livro atual e a quaisquer sublivros. As opções padrão são: ■ Editar. Permite ao utilizador ler e atualizar os registos no livro. ■ Total. Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro. ■ Só de Leitura. Permite ao utilizador ver os registos no livro. NOTA: Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 1549).

NOTA: Associar um utilizador a um livro não lhe permite aceder ao livro. Para permite o acesso de utilizadores aos livros, tem de ativar os livros para cada utilizador e para cada função de utilizador que pretende aceder aos livros, tal como descrito em [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador](#) (na página 1551).

Criar perfis de acesso para livros

Quando associa um utilizador a um livro, seleciona um perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador a registos no livro e em quaisquer sublivros. O perfil de acesso para o livro é avaliado com todos os outros perfis de acesso para o utilizador e é dado ao utilizador os dados de acesso mais liberais a um registo que os perfis de acesso permitem. Para mais informações sobre como os perfis de acesso interagem, consulte [Associar utilizadores a livros](#) (na página 1547).

Os perfis de acesso padrão disponíveis para seleção quando associa um utilizador a um livro são os seguintes:

- **Editar.** Permite ao utilizador ler e atualizar os registos no livro.
- **Total.** Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro.
- **Só de Leitura.** Permite ao utilizador ver os registos no livro.

Também pode criar perfis de acesso personalizados para livros. A lista de escolha Perfis de acesso, que aparece na página Editar utilizadores de livros e na página Editar livros atribuídos, inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Concedível a utilizadores de livros selecionada.

O procedimento seguinte descreve como criar um perfil de acesso para livros.

Para criar um perfil de acesso para livros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
- 4 Crie um novo perfil de acesso ou edite um perfil de acesso existente.
- 5 No Passo 1 do assistente Perfil de acesso, selecione a caixa de seleção Concedível a utilizadores de livros.
- 6 No Passo 2, Especificar níveis de acesso, especifique os níveis de acesso para cada tipo de registo e para os tipos de informações relacionados.
- 7 Quando terminar de criar ou editar o Perfil de acesso, clique em Concluir para gravar as alterações.

Ativar livros para a empresa

Quando tiver configurado as estruturas de livros, pode ativar livros para a empresa. O procedimento seguinte descreve como ativar livros para a empresa.

Para ativar livros para a empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, defina as opções que se seguem. Para obter mais informações sobre estas opções, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).
 - a Na secção Definições da empresa, certifique-se de que o Método de pesquisa global está definido como Pesquisa alvo. Quando a Pesquisa alvo está selecionada, o Seletor de livros aparece na secção de pesquisa da barra de ação.
 - b Na secção Definição de visibilidade do Analytics, defina a opção Áreas de informações empresariais do histórico como Visibilidade total. (Esta definição garante que os dados nos livros são sincronizados com os dados na base de dados que suporta relatórios e painéis.)
 - c Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, certifique-se de que as seguintes caixas de verificação estão selecionadas:

Definição	Objetivo
Ativar livros	Utilize este campo para controlar se o Seletor de livros apresenta livros personalizados e livros do utilizador. Se a seleção da caixa de verificação Ativar livros for anulada, o Seletor de livros apresentará apenas livros do utilizador e livros para delegados, se existirem delegados. NOTA: Para ver a opção Ativar livros na página Perfil da empresa, tem de ter o privilégio Gerir livros na função de utilizador. ATENÇÃO: Não pode anular a seleção desta caixa de verificação depois de a selecionar. No entanto, pode efetuar alterações na hierarquia de livros após a seleção da opção.
Apresentar seletor de livros	Ativa o Seletor de livros que os utilizadores podem utilizar para filtrar registos por utilizador, delegado ou livro personalizado.

Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador

Para ativar um utilizador para utilizar livros, configure a função de utilizador e o perfil de acesso predefinido para a função de utilizador. Configure também o registo do utilizador para cada utilizador.

O procedimento seguinte descreve como ativar livros para uma função de utilizador. Tem de executar estes passos para cada função que utiliza livros.

Para ativar livros para uma função de utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de funções, clique na ligação Gestão de funções.
- 4 Na lista Língua da tradução, selecione a língua principal da empresa.
- 5 Clique na ligação para a função que pretende modificar.
- 6 No Assistente de gestão de funções, vá para o Passo 2, Acesso ao tipo de registo e configure os níveis de acesso para o tipo de registo Livros.

A tabela seguinte mostra as definições que tem de configurar para permitir os utilizadores (que não são administradores) aceder a livros.

Tipo de registo	Tem acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registos?
Livros	Selecionado	Seleção anulada	Seleção anulada

NOTA: Tem de garantir que a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos é anulada. Caso contrário, o utilizador poderá aceder a todos os livros na página da lista Hierarquia de livros.

- 7 Clique em Concluir para gravar as alterações.
- 8 Navegue para a página Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 9 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 10 Na lista Língua da tradução, selecione a língua principal da empresa.
- 11 Clique na ligação Editar para o Perfil de acesso predefinido que é utilizado para a função de utilizador que está a ativar para os livros e configure as definições para fornecer acesso aos livros e tipos de registo relacionados.

A tabela seguinte descreve as definições necessárias no Perfil de acesso predefinido para uma função de utilizador, que ativa o acesso aos livros para a função. A configuração do perfil de acesso predefinido dá à função de utilizador o acesso necessário aos livros. Por conseguinte, não tem de configurar o perfil de acesso do proprietário para a função.

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido
Livros	Não aplicável	Só de Leitura.
Livros	Sublivro	Ver. Este perfil permite ao utilizador ver todos os sublivros na página Detalhes do livro. A

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido
		predefinição é Sem acesso.
Livros	User	Só de leitura. Este perfil permite ao utilizador ver outros utilizadores que estão associados ao livro na página Detalhes do livro. A predefinição é Sem acesso.

12 Clique em Concluir para gravar as alterações.

O procedimento seguinte descreve como ativar livros para um utilizador. Tem de executar estes passos para cada utilizador que utiliza livros.

Para ativar livros para um utilizador

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3** Na secção Gestão de utilizadores, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4** Clique na ligação Editar para o utilizador cujo perfil pretende modificar.
- 5** Na secção Informações chave do utilizador da página Editar utilizador, configure as seguintes definições:
 - **Livro predefinido para o Analytics.** Esta definição determina o livro do utilizador ou o livro customizado que aparece por predefinição para o utilizador no Seletor de livros nas páginas do Analytics. A definição apresenta o nome de utilizador e o ID de início de sessão (por predefinição) do utilizador cujo registo está a editar. Altere a definição do registo do livro personalizado ou do livro do utilizador no qual o utilizador trabalha com maior frequência para relatórios e painéis. A definição no registo do utilizador não limita o acesso do utilizador aos dados: o utilizador pode seleccionar um utilizador ou livro diferente no Seletor de livros.
 - **Livro predefinido.** Esta definição determina o livro do utilizador ou livro customizado que aparece, por predefinição, para o utilizador no Seletor de livros quando está a trabalhar em qualquer área diferente das páginas do Analytics. A definição apresenta Todos por predefinição. Altere a definição do livro personalizado ou do livro do utilizador no qual o utilizador trabalha com maior frequência, para que o utilizador não tenha de seleccionar o livro sempre que pretender trabalhar nos dados do mesmo. A definição no registo de utilizador não limita o acesso do utilizador aos registos: o utilizador pode seleccionar um utilizador ou livro diferente no Seletor de livros.
- 6** Na secção Informações de segurança do utilizador da página Edição do utilizador:
 - a** Defina o valor para as Áreas de informações empresariais de relatórios para Visibilidade do gestor ou Visibilidade da equipa.

NOTA: Tem de seleccionar um destes valores. Caso contrário, os relatórios não irão conter quaisquer dados. A opção que seleccionou, Visibilidade do gestor ou Visibilidade da equipa, não afeta os dados no relatório.
 - b** Defina o valor para as Áreas de informações empresariais do histórico como Visibilidade total.
- 7** Clique em Gravar.

NOTA: Para aceder a um livro, o utilizador tem de estar associado ao livro. Além disso, um delegado do utilizador não tem automaticamente acesso a um livro do utilizador. Os delegados também têm de estar associados aos livros.

Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo

Para tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível para utilizadores na página de detalhes para um tipo de registo, tem de configurar o seguinte:

- Torne a secção de informações relacionadas com Livros disponível na disposição da página do tipo de registo para a função de utilizador.

NOTA: Pode criar opcionalmente disposições customizadas para a secção de informações relacionadas Livros para cada um dos tipos de registo que suportam livros. Por exemplo, pode criar uma disposição customizada para a secção de informações relacionadas Livros para as páginas Detalhe da Conta através da página Customização da Aplicação para o tipo de registo Conta. Para obter informações sobre como criar disposições customizadas para as secções de informações relacionadas, consulte Customizar Disposições de Itens Relacionados (consultar [Personalizar disposições de itens relacionados](#) na página 1343).

- No perfil de acesso para a função de utilizador, dê à função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo.

O procedimento seguinte descreve como tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível numa disposição da página do tipo de registo.

Para tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível numa disposição da página do tipo de registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
Por exemplo, se pretende tornar as informações relacionadas com Livros disponíveis na página Detalhes da oportunidade, clique na ligação Oportunidade.
- 4 Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página necessária (por exemplo, Disposição da página da oportunidade).
- 5 Na página Disposição da página do tipo de registo, clique na ligação Editar para a disposição da página em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.
- 6 No assistente Disposição da página, vá para o Passo 4, Informações relacionadas e clique nas setas para mover o item Livros para a secção Apresentado.
- 7 (Opcional) No assistente Disposição da Página, vá para o Passo 5, Disposição de Informações Relacionadas, e selecione a disposição que pretende utilizar para a secção de informações relacionadas Livros.
- 8 Clique em Concluir para gravar as alterações.
- 9 Termine sessão no Oracle CRM On Demand e, em seguida, inicie novamente sessão.

O procedimento seguinte descreve como dar a uma função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo.

Para dar a uma função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas num tipo de registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

- 3 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 4 Clique na ligação Editar para o Perfil de acesso predefinido que é utilizado para a função de utilizador em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.
- 5 No assistente Perfil de acesso, vá para o Passo 2, Especificar níveis de acesso e clique na ligação Informações relacionadas para o tipo de registo em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.
Por exemplo, se pretende tornar as informações relacionadas com Livros disponíveis na página Detalhes da oportunidade, clique na ligação Informações relacionadas a seguir ao registo Oportunidade.
- 6 Selecione o nível de acesso para Livros de acordo com os requisitos da função de utilizador.
- 7 Clique em Concluir para gravar as alterações.
- 8 Repita os passos 4 a 7 para o Perfil de acesso do proprietário que é utilizado para a função de utilizador que está a ativar para os livros.

Atribuir registos a livros

Pode atribuir registos a livros personalizados das seguintes formas:

- **Um registo de cada vez (manualmente).** Pode seleccionar o valor do ativo na página Detalhes do registo.
- **Em massa.** Pode atribuir registos a livros em lote.
- **Através da importação das atribuições de livros.** Pode importar atribuições de livros apenas para contas e contactos. Para obter informações sobre a importação das atribuições de livros, consulte [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) na página 1534).

Os registos também podem ser atribuídos a livros através de regras e condições de fluxo de trabalho ativo. Para obter informações sobre como utilizar regras de fluxo de trabalho, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 1594).

Acerca da data de início e data de fim para atribuições de livros em contas e contactos

As atribuições de livros para registos de contas e contactos podem ter uma data de início e uma data de fim. Pode atualizar estes campos, utilizando apenas o assistente de importação ou os serviços Internet. Tem de utilizar a API de serviços Internet v1.0 para todos os pedidos de serviços Internet.

Uma atribuição de livros permanece efetiva até a data de fim ser atingida ou até a atribuição de livros ser removida do registo, conforme o que ocorrer primeiro. Quando a data de fim é atingida, a relação entre o livro e o registo é terminada e os utilizadores já não têm acesso ao registo através da afiliação do livro. No entanto, os utilizadores que têm acesso ao registo através de outros componentes de controlo de acesso, tal como propriedade de registos ou afiliação da equipa, ainda podem aceder ao registo.

Para obter mais informações sobre a gestão das atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) (na página 1535).

Antes de iniciar:

- Para atribuir registos a livros numa página Detalhes do registo, a disposição da página Detalhes do tipo de registo deverá incluir a secção Livro.
- Para atribuir registos a livros em lote, tem de ter o privilégio gerir livros na função de utilizador.

O procedimento seguinte descreve como atribuir um único registo a um livro.

Para atribuir um registo único a um livro

- 1 Navegue para a página Detalhe do registo.
- 2 Na barra de título da secção Livros da página Detalhe, clique em Adicionar.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro ao qual pretende atribuir o registo e clique em OK.

O procedimento seguinte descreve como atribuir registos a livros em lote.

Para efetuar a atribuição de registos a livros em lote

- 1 Na janela da lista, clique no botão Menu na barra de título e, em seguida, clique em Atribuir a livros em lote.
- 2 Na janela Atribuir a livros em lote, clique no botão do seletor ao lado da caixa Livro de destino e, em seguida, na pesquisa do Livro, escolha o livro ao qual pretende atribuir registos.
- 3 Escolha uma Opção de atribuição para os registos na lista.

A tabela que se segue descreve as Opções de atribuição que pode selecionar.

Opção	Descrição
Acrescentar	Adiciona o Livro de destino a todos os registos. Esta atribuição não afeta quaisquer atribuições de livros anteriores para os registos.
Tipo de substituição	Adiciona o Livro de destino a todos os registos e remove quaisquer livros atribuídos anteriormente que tenham o mesmo tipo que o Livro de destino. NOTA: Os Tipos de livro são definidos pelo administrador da empresa.
Substituir tudo	Adiciona o Livro de destino a todos os registos e remove todos os livros atribuídos anteriormente, independentemente do tipo.
Substituir livro	Especifica o livro que pretende substituir. Volta a atribuir registos do livro aqui especificado ao Livro de destino. Os outros registos não são afetados.
Remover	Remove a atribuição existente ao Livro de destino de todos os registos.
Remover tudo	Remove todos os livros atribuídos dos registos.

- 4 Se escolher uma opção diferente de Adicionar no passo 3, tem agora de escolher uma opção Aplicar a. A tabela que se segue descreve as opções de Aplicar a que pode selecionar.

Opção	Descrição
Associações manuais	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos selecionados, para os quais as atribuições de livros existentes foram efetuadas manualmente
Associações automáticas	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos selecionados, para os quais as atribuições de livros existentes foram efetuadas por fluxo de trabalho ou em lote
Ambas	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos selecionados.

- 5 Para aplicar os critérios de atribuição escolhido, clique em Atribuir.

A página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote é aberta apresentando o seu pedido de atribuição na secção Pedidos Ativos. Para mais informações, consulte [Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote \(na página 1981\)](#).

Quando o pedido tiver sido processado, será notificado por correio eletrónico.

Página Hierarquia de livros

A página Hierarquia de livros mostra informações sobre livros personalizados. Pode ver subconjuntos de livros ou ver todos os livros.

A tabela seguinte descreve as tarefas que pode executar a partir da página Hierarquia de livros.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver um subconjunto diferente de livros	Na barra de título Hierarquia de livros, clique na lista e altere a seleção para um subconjunto diferente de livros ou selecione Todos os livros para ver todos os livros.
Criar um livro	Na barra de título Hierarquia de livros, clique em Novo. Na página Editar livro, introduza as informações necessárias e grave o registo.
Criar um livro secundário para um livro existente	Clique na ligação do nome para o livro principal. Na página Detalhes do livro, clique em Novo na barra de título Sublivros. Na página Editar livro, introduza as informações para o livro e grave as alterações.
Mover um livro para um novo livro principal	Clique na ligação Editar para o livro que pretende alterar. Na página Editar livro, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal, selecione o novo livro principal e, em seguida, grave as alterações.
Associar utilizadores a um livro	Clique na ligação do nome do livro. Na página Detalhes do livro, clique em Adicionar utilizadores na barra de título Utilizadores do livro. Na página Editar livro, escolha os utilizadores que pretende associar ao livro e especifique as informações do utilizador. Para mais informações, consulte Associar utilizadores a livros (na página 1547) .

Campos do livro

A página Editar livro e a página Detalhes do livro mostram detalhes dos livros personalizados. Pode alterar os detalhes de um livro, adicionar sublivros a um livro e adicionar utilizadores a um livro.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações Chave do Livro	
Nome do livro	O nome dado ao livro.

Campo	Descrição
Livro principal	Mostra o nome do livro principal se o livro for um sublivro. Se o livro for um livro raiz, este campo está em branco.
Tipo de livro	Os livros podem ser atribuídos a um tipo de livro para ajudar a organizar estruturas de livros. Para mais informações acerca de como criar tipos de livros, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro na página 1544).
Pode Conter Dados	Indica se os registos podem ser associados a este livro. Por motivos de desempenho, os livros que não contêm dados não devem ter esta caixa de seleção selecionada.
Parceiro	Específico do Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> , na Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand no Oracle Technology Network.
Localização do Parceiro	Específico do Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> , na Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand no Oracle Technology Network.
Secção Livros secundários	
Nome do livro	O nome de um livro que é um sublivro do livro atual.
Tipo de livro	O tipo de livro do livro secundário.
Pode Conter Dados	Indica se os registos podem ser associados ao livro secundário.
Secção de Utilizadores do Livro	
Apelido	O apelido de um utilizador associado a este livro.
Nome próprio	O nome de um utilizador associado a este livro.
Função de utilizador do livro	A função do livro do utilizador para o livro atual. Uma função de utilizador do livro pode ser atribuída a um utilizador quando este está associado a um livro. As funções de utilizador do livro não são funções de utilizador no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como criar funções de utilizador do livro, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro na página 1544).

Campo	Descrição
Perfil de acesso	Os direitos de acesso do utilizador ao livro atual e a quaisquer sublivros. Selecione a partir da lista de perfis que são ativados para livros. Para mais informações acerca de como criar perfis de acesso especificamente para livros, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 1549) .

Informações sobre como resolver problemas de livros

Para mais informações acerca da funcionalidade resolução de problemas em livros, consulte 1800338.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

Gestão de grupos

A gestão de grupos é uma funcionalidade opcional que possibilita à empresa configurar equipas de pessoas que trabalhem em conjunto, permitindo-lhes partilhar um conjunto comum de informações.

A configuração de grupos na empresa permite aos utilizadores efetuar o seguinte:

- Os membros do grupo podem aceder a calendários e a listas de tarefas do grupo da seguinte forma:
 - Qualquer compromisso que pertença a um membro de um grupo ou tenha um membro do grupo na equipa de atividades é visível para todos os membros do grupo no calendário agregado no separador Grupo nas vistas diárias, semanais e mensais do calendário, a menos que o compromisso esteja marcado como privado. O calendário agregado mostra a disponibilidade para todos os membros no grupo e permite aos funcionários determinar a melhor hora para agendar compromissos e para notificar os funcionários (e contactos) relativamente a compromissos. Os membros do grupo também podem visualizar os calendários individuais de outros membros do grupo, no separador Utilizador na página Calendário.
- NOTA:** Os utilizadores têm de ter o privilégio Partilhar calendário atribuído à respetiva função para poderem aceder ao calendário agregado do grupo. Os utilizadores que têm o privilégio Partilhar calendário também podem configurar vistas de calendário personalizadas. Para obter mais informações, consulte [Ver os calendários de outros utilizadores \(consultar Visualizar os calendários de outros utilizadores na página 235\)](#) e [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 240\)](#).
- Qualquer tarefa que pertença a um membro de um grupo ou tenha um membro do grupo na equipa de atividades é visível para todos os membros do grupo nas listas de tarefas no separador Tarefas de Grupo na página Calendário, a menos que a tarefa esteja marcada como privada.
- Os membros do grupo podem partilhar automaticamente a propriedade dos seguintes tipos de registo:
 - Conta
 - Contacto
 - Agregado familiar
 - Oportunidade
 - Carteira

Quando um registo de qualquer destes tipos de registo é atribuído a um membro de um grupo, todos os membros do grupo tornam-se proprietários conjuntos do registo.

NOTA: Se um contacto estiver marcado como privado, os detalhes do registo do contacto não podem ser lidos por outros membros do grupo.

Por exemplo, se um utilizador pertencer ao grupo XYZ, qualquer conta que é atribuída ao utilizador depois do utilizador se tornar um membro do grupo é incluída nas listas da conta para os membros do grupo XYZ. Nesses registos, o nome do grupo aparece no campo Grupo principal se este campo estiver presente na disposição da página Detalhes. Todos os membros do grupo, incluindo o proprietário designado do registo,

aparecem na secção Informações relacionadas com a Equipa na página Detalhes do registo. Todos os membros do grupo podem atualizar o registo.

Por predefinição, os membros do grupo atual têm acesso total aos registos do grupo que foram atribuídos a um membro do grupo após a adesão do membro ao grupo.

NOTA: Para que esta funcionalidade esteja ativa, a opção **Atribuição de grupos** predefinida da página **Perfil da empresa** tem de estar selecionada. A opção tem de estar selecionada antes da criação dos grupos. Para mais informações, consulte [Configurar grupos \(na página 1561\)](#).

Este comportamento aplica-se a grupos:

- Cada utilizador pode pertencer apenas a um grupo.
Depois de um utilizador ser adicionado a um grupo, o respetivo nome deixa de aparecer na lista de utilizadores quando forem selecionados membros de grupos.
- Se seleccionar a opção de atribuição de grupos na empresa:
 - Os registos que existem antes de um grupo ser definido não serão atualizados, exceto se o campo **Proprietário** for atualizado com um novo proprietário pertencente a um grupo.
 - Quando um utilizador adere a um grupo, esse utilizador obtém acesso aos registos do grupo. No entanto, os registos pertencentes ao novo membro do grupo anterior à adesão do utilizador ao grupo não ficam automaticamente visíveis para os membros do grupo existentes. Se um utilizador se tornar no proprietário dos registos após a adesão do utilizador a um grupo, os novos registos ficam visíveis para outros membros do grupo.

O exemplo seguinte ilustra a propriedade de registos de grupo:

 - O Utilizador 1 e o Utilizador 2 pertencem ao Grupo 1. O Utilizador 3 não pertence ao Grupo 1.
 - O Utilizador 3 é o proprietário da Conta 31. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 não terão acesso à Conta 31.
 - O Utilizador 3 é adicionado ao Grupo 1. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 continuarão a não ter acesso à Conta 31.
 - O Utilizador 3 passa a ser o proprietário da Conta 32. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 terão acesso à Conta 32.
- Se forem eliminados utilizadores de um grupo, serão removidos de todos os registos partilhados pertencentes ao grupo. Mantêm o acesso aos respetivos registos privados.

NOTA: Se o nome do utilizador apagado do grupo for apresentado no campo **Proprietário** de um registo partilhado que o grupo detém, o nome no campo **Proprietário** desse registo é alterado para o nome de outro membro do grupo após o proprietário anterior ser apagado do grupo. Quando uma alteração desta natureza é efetuada à propriedade de um registo de oportunidade ou de um registo de carteira, os campos do sistema que armazenam informações acerca da alteração mais recente do registo são atualizados e as informações mostram que o registo foi atualizado pelo utilizador **Administrador Oracle**. No entanto, no caso dos outros tipos de registo que suportam grupos, os campos do sistema não são atualizados. Para todos os tipos de registo que suportam grupos, a mudança para o campo **Proprietário** no registo partilhado não é monitorizada na auditoria quando o campo é alterado em resultado do apagamento do utilizador do grupo, mesmo que o campo **Proprietário** seja configurado para ser auditado para o tipo de registo.

Acerca dos grupos e modos de propriedade do registo

Dependendo do modo de propriedade do registo configurado para um tipo de registo, os registos desse tipo poderão não ter um proprietário. Em vez disso, é possível que um registo tenha um livro personalizado principal ou que não tenha proprietário ou livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1524\)](#). Os modos de propriedade do registo aplicam-se apenas aos tipos de registo que suportam livros.

Se alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo, é possível que um registo que tinha anteriormente um proprietário já não tenha o proprietário no registo quando o registo for atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade do registo. Neste caso, se o anterior proprietário do registo for um membro de um grupo, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo, todos os membros do grupo serão removidos da equipa.

NOTA: Na aplicação standard, o proprietário anterior do registo não é retido como membro da equipa, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registo para que o proprietário anterior do registo seja retido como membro da equipa do registo. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registo para reter o proprietário anterior como membro da equipa, consulte [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) (consultar [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) na página 1443).

Grupos e equipas

O Oracle CRM On Demand faz a distinção entre *Grupos* e *Equipas*:

- Os grupos são configurados pelo administrador da empresa e aplicam-se a conjuntos completos de registos em toda a empresa. A funcionalidade Grupo tem de ser ativada pelo Suporte técnico a clientes ou pelo administrador da empresa quando esta for configurada para o Oracle CRM On Demand.
- Os proprietários de registos ou administradores da empresa configuram as equipas. As equipas aplicam-se apenas a esses tipos de registo que permitam equipas, incluindo:
 - Conta
 - Acreditação
 - Atividade
 - Aplicação
 - Plano de negócio
 - Certificação
 - Contacto
 - Curso
 - Objetos Customizados
 - Registo do negócio
 - Evento
 - Exame
 - Agregado familiar
 - Pista
 - Pedido de FDM
 - Objetivo
 - Oportunidade
 - Ordem
 - Parceiro
 - Carteira
 - Pedido de amostras
 - Pedido de assistência
 - Pedido de cálculo de preços especial

Para configurar uma equipa para aceder ao registo, o proprietário deve partilhar explicitamente esse registo através da utilização da secção Equipa da página Detalhes do registo. Em relação a registos de atividade, o proprietário do registo acrescenta utilizadores à equipa de atividade na secção de informações relacionadas com Utilizadores na página Detalhes da atividade.

Para mais informações sobre a configuração de grupos, consulte [Configurar grupos \(na página 1561\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os grupos e partilha de calendários:

- [Visualizar os calendários de outros utilizadores \(na página 235\)](#)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 240\)](#)

Configurar grupos

Antes de começar. Efetue os seguintes procedimentos:

- Certifique-se de que a função de utilizador inclui os privilégios apropriados, da seguinte forma:
 - Para criar, editar ou apagar um grupo, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.
 - Para acrescentar utilizadores a um grupo ou retirar utilizadores de um grupo, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso e o privilégio Gerir Utilizadores.
 - Para ativar ou desativar a funcionalidade Atribuição do Grupo Predefinido, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir a Empresa.
- Para compreender como os grupos funcionam, consulte [Gestão de grupos \(na página 1558\)](#).

Sequência para configurar grupos e importar utilizadores

Quando estiver a configurar grupos, siga esta sequência:

- 1 Active a funcionalidade Atribuição do grupo predefinido.

ATENÇÃO: Antes de configurar ou alterar um grupo, a funcionalidade de Atribuição do Grupo Predefinido deve ser ativada (isto é, a opção Atribuição do Grupo Predefinido na página Perfil da Empresa deve estar selecionada), mesmo que não planeie utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido. Se não ativar esta funcionalidade antes de configurar ou alterar um grupo, o grupo não funcionará de forma correta. Se isso acontecer, tem de eliminar o grupo, ativar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido e, em seguida, criar novamente o grupo.
- 2 Crie grupos e atribua utilizadores aos grupos.
- 3 Se não pretender utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido, mas se estiver a utilizar grupos para permitir que os utilizadores vejam calendários de grupo agregados, desactive a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido quando terminar de criar os grupos e de adicionar membros aos grupos.
- 4 Importe os registos com o Proprietário (utilizador) predefinido, que irá propagar grupos aos registos.

Para ativar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
- 5 Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, selecione a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido.
- 6 Grave as definições.

Para configurar um grupo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Grupos de partilha pública.
- 4 Na página Lista de grupos, clique em Novo grupo.
- 5 Na página Editar grupo, preencha os campos necessários.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Descrição	Limite de 255 caracteres.

NOTA: Pode mudar o nome do grupo sem afetar os registos existentes, uma vez que a aplicação utiliza o ID do grupo subjacente para controlar os registos do grupo e não o nome do grupo. No entanto, o nome do grupo tem de ser único na empresa.

- 6 Clique em Gravar.
- 7 Na página Detalhe do grupo, clique em Adicionar membros.
- 8 Na página Membros do grupo, clique nos ícones de pesquisa e adicione utilizadores.
Apenas os utilizadores que não foram atribuídos a um grupo aparecem na lista. Para determinar a que grupo pertence um utilizador, abra a página Detalhes desse utilizador.
- 9 Grave o registo.
- 10 Se não pretender utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido, mas se estiver a utilizar grupos para permitir que os utilizadores vejam calendários de grupo agregados, desactive a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido quando terminar de criar os grupos e de adicionar membros aos grupos.
Para desativar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido, proceda do seguinte modo:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Clique na ligação Administração da empresa.
 - c Clique na ligação Perfil da empresa.
 - d Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
 - e Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, limpe a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido.
 - f Grave as definições.
 Se decidir posteriormente efetuar alterações aos grupos ou adesão a grupos, tem de ativar novamente a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido antes de efetuar as alterações e, em seguida, desactivá-la quando terminar de efetuar as alterações.

Acerca de como alterar a definição de Atribuição do grupo predefinido

Se a empresa decidir deixar de utilizar grupos, deverá seguir esta sequência antes de desativar a funcionalidade Atribuição do grupo predefinido:

- 1 Elimine todos os utilizadores, exceto o que pretende que seja o Proprietário principal dos registos do grupo.
- 2 Elimine o grupo.
- 3 Desmarque a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido no perfil da empresa.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os grupos e partilha de calendários:

- [Gestão de grupos \(na página 1558\)](#)
- [Visualizar os calendários de outros utilizadores \(na página 235\)](#)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 240\)](#)

Gestão de territórios

Pode configurar territórios e hierarquias de territórios. Por exemplo, uma empresa poderá organizar a sua força de vendas em grupos ou territórios. Os territórios poderão basear-se na geografia, produtos ou indústrias. Cada grupo de vendas é responsável pelo processamento de contas e oportunidades de vendas no respetivo território. Pode utilizar os territórios que configurou no Oracle CRM On Demand como a base para a atribuição de novos registos de contas e de oportunidades. Para mais informações sobre como configurar territórios, consulte [Configurar territórios \(na página 1563\)](#).

Configurar territórios

Antes de iniciar:

- Se os territórios ainda não tiverem sido definidos na empresa, determine as convenções de nomenclatura e a hierarquia antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Ao introduzir as informações, comece pelo nível superior e, em seguida, adicione os subterritórios.
 - Para executar os procedimentos seguintes, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir territórios.
- O procedimento seguinte descreve a forma como configurar um território.

Para configurar um território

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um território, clique em Novo Território.
 - Para atualizar as informações de territórios, clique na ligação adequada na coluna Nome do território e, em seguida, clique em Editar na página Detalhes do território.
- 4 Na página Editar território, introduza as informações necessárias.

Campo	Descrição
Nome do território	Limite de 50 caracteres.
Território principal	Caso se trate de um território de nível superior, deixe este campo em branco.
Quota atual	Pode introduzir uma quota atribuída a este território.
Moeda do território	Herda a moeda predefinida da empresa.

- 5 Grave o registo.
- 6 (Opcional) Na página Detalhes do território, clique em Novo na barra de título Territórios dependentes para adicionar subterritórios.

Para atualizar o território principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, selecione o território dependente.
- 4 Na página Detalhe do território, clique em Editar.
- 5 Na página Editar território, clique no ícone de pesquisa junto do campo Território principal.

- 6 Na janela de pesquisa, selecione a conta principal.
- 7 Grave o registo.

Para atualizar registos com território

Existem várias formas de atualizar o campo de território num registo. Normalmente, este processo é automático:

- **Gestor de atribuições:** Pode utilizar o Gestor de atribuições para preencher este campo e o proprietário relacionado e os membros da equipa para o registo.
- **Importar:** Quando pretender atualizar a propriedade do território em vários registos, defina o sinalizador Voltar a atribuir proprietário para acionar a atribuição de registos com o Gestor de atribuições.
- **Manual:** Um utilizador pode atribuir o território a um registo.

Como São Determinados os Direitos de Acesso

Para informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso aos dados representados por vários tipos de registo, consulte os seguintes tópicos:

- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Apresentar Tipos de Registo Primário (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais](#) na página 1564)
- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Trabalhar com Tipos de Registo Primário (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais](#) na página 1565)
- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Apresentar Tipos de Registo Relacionado (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados](#) na página 1566)
- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Trabalhar com Tipos de Registo Relacionado (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados](#) na página 1568)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso \(na página 1569\)](#)

Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais

Quando um utilizador tenta visualizar a lista de registos de um tipo de registo principal clicando num separador, executando uma pesquisa ou utilizando um serviço Internet, o Oracle CRM On Demand utiliza o seguinte processo para determinar os direitos de acesso do utilizador para os registos desse tipo de registo:

- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao utilizador pelos privilégios na função de utilizador.
- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao utilizador pelas definições do tipo de registo na função de utilizador (Tem acesso, Posso criar e Posso ler todos os registos).

Se os privilégios do utilizador permitirem que o utilizador trabalhe com registos de um determinado tipo, e se a definição Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo na função de utilizador, o utilizador poderá ver todos os registos desse tipo.

Se os privilégios do utilizador permitirem que o utilizador trabalhe com registos de um determinado tipo, mas se a seleção da definição Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo na função de utilizador, o utilizador poderá ver quaisquer registos desse tipo pertencentes ao utilizador, bem como quaisquer registos desse tipo que o utilizador tenha autorização para ver através de qualquer um dos seguintes componentes de controlo de acesso:

- A hierarquia de relatórios
- Adesão de livros personalizados
- Delegação do utilizador
- Afiliação da equipa

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso \(na página 1569\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)

Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais

Quando um utilizador tenta atualizar, eliminar ou definir o nível de detalhe para ver mais detalhes num registo principal, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar que ações o utilizador pode executar no registo:

- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pelo perfil de acesso na função de utilizador:
 - Se o utilizador for o proprietário do registo, é utilizado o perfil de acesso de proprietário.
 - Se o utilizador não for o proprietário do registo, mas a opção Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo selecionado na função de utilizador, o perfil de acesso predefinido do utilizador é utilizado.
- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos por cada um dos componentes de controlo de acesso seguintes:
 - A hierarquia de relatórios
 - Adesão de livros personalizados
 - Delegação do utilizador
 - Afiliação da equipa

No resto deste tópico, pode obter mais informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pela hierarquia de supervisão, afiliação de livros personalizados, delegação do utilizador e afiliação da equipa. O Oracle CRM On Demand utiliza sempre o nível de acesso mais permissivo de cada um destes componentes de controlo de acesso, por isso tenha isto em mente quando criar perfis de acesso e quando os atribuir aos utilizadores, livros e equipas.

A combinação das permissões de acesso para o registo determina as ações que o utilizador pode executar no registo. Se o utilizador tiver, pelo menos, acesso só de leitura ao registo, os detalhes do registo são apresentados. Caso contrário, o utilizador vê uma mensagem de erro.

Direitos de acesso da hierarquia de supervisão

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da posição de um utilizador na hierarquia de supervisão, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada subordinado do utilizador:

- Se o subordinado for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o subordinado for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao subordinado como membro da equipa.

NOTA: Se o subordinado não for o proprietário do registo ou um membro da equipa para o registo, o subordinado não contribui para o cálculo de acesso.

O Oracle CRM On Demand considera então todos os direitos de acesso que os subordinados contribuem para o cálculo de acesso e calcula o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

Direitos de acesso da afiliação de livros personalizados

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da afiliação de um utilizador a livros personalizados, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte:

- Se o registo estiver associado a um livro, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao utilizador que é um membro do livro.
- Se o registo estiver associado a um livro dependente numa hierarquia do livro com vários níveis, tais como subprincipal, principal e dependente, o nível de acesso é extraído da seguinte forma:
 - Se o utilizador for membro dos três livros, o nível de acesso é derivado a partir dos perfis de acesso do utilizador de cada um dos livros subprincipal, principal e dependente.
 - Se o utilizador for apenas membro do livro subprincipal, o nível de acesso é derivado a partir do perfil de acesso do utilizador do livro subprincipal.

Em todos os casos, se um ou mais níveis de acesso para o registo for Herdar principal, é utilizado o nível de acesso herdado do tipo de registo principal. Se mais do que um nível de acesso para o registo for Herdar principal, é utilizada a união dos níveis de acesso herdados dos tipos de registo principais de cada perfil de acesso. O Oracle CRM On Demand considera todos os níveis de acesso que a afiliação do livro contribui para o cálculo de acesso final e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

Direitos de acesso da delegação do utilizador

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da delegação do utilizador, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada delegatário (ou seja, cada utilizador do qual o utilizador atual é um delegado):

- Se o delegatário for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do delegatário.
- Se o delegatário for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao delegatário na equipa.
- Se o subordinado do delegatário for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do subordinado.
- Se um subordinado de um delegatário for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao subordinado na equipa.

O Oracle CRM On Demand considera então todos os níveis de acesso que a delegação do utilizador contribui para o cálculo de acesso e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

Direitos de acesso da afiliação da equipa

Se um utilizador for um membro da equipa num registo (mas não for o proprietário do registo), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso na afiliação da equipa do utilizador.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso \(na página 1569\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)

Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados

Quando um utilizador visualiza com êxito a página Detalhes de um registo, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar os registos relacionados que o utilizador pode ver:

- O Oracle CRM On Demand verifica que a função de utilizador tem os privilégios necessários para visualizar o tipo de registo. Se a função de utilizador não tiver os privilégios necessários para visualizar o tipo de registo, os registos deste tipo de registo relacionado não são mostrados.

- Se o tipo de registo relacionado se basear num tipo de registo principal, o Oracle CRM On Demand verifica que a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo relacionado está selecionada. Se a seleção da caixa de verificação Tem acesso for anulada para o tipo de registo relacionado, os registos deste tipo de registo relacionado não são mostrados.
- Se o proprietário do registo principal for o utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for subordinado do utilizador atual em qualquer nível da hierarquia de supervisão, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.

- Se o proprietário do registo principal for um utilizador não relacionado:

- Se a opção Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso predefinido do utilizador atual.
- Se a seleção da opção Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o perfil de acesso predefinido do utilizador atual não é utilizado.

Neste caso, o utilizador obtém acesso à página Detalhes do registo principal de uma ou mais das seguintes formas:

- O utilizador atual é um membro da equipa do registo principal.
- O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo principal.
- O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo principal ou o registo principal está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
- O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo principal.

O Oracle CRM On Demand extrai os níveis de acesso para o tipo de registo relacionado a partir dos perfis de acesso para o registo principal através de cada um dos componentes de controlo de acesso aplicáveis.

- O Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso relacionados para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso e determina que registos apresentar, da seguinte forma:

- Se o nível de acesso Herdar principal não for encontrado:

- Se o nível de acesso mais permissivo for Sem acesso, os registos relacionados não são mostrados.
- Se o nível de acesso mais permissivo for diferente de Sem acesso, todos os registos relacionados são mostrados, incluindo registos que o utilizador atual não está autorizado a ver.

- Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de verificação Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, todos os registos relacionados são apresentados.

- Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o conjunto de registos relacionados, que é mostrado, inclui todos os registos em que qualquer uma das hipóteses seguintes seja verdadeira:

- O utilizador atual é proprietário do registo relacionado.
- O utilizador atual é um membro da equipa do registo relacionado.
- O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo.
- O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo relacionado ou o registo relacionado está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
- O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo relacionado.

NOTA: Os tipos de registo relacionados com Atividades, Atividades abertas e Atividades fechadas são exceções às regras indicadas acima. Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado para um tipo de registo relacionado com atividades e a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo Atividade na função de utilizador atual, o conjunto de atividades relacionadas, que é mostrado, inclui apenas as atividades que pertencem ao utilizador, as atividades que o utilizador delegou a outro utilizador e as atividades que pertencem a um grupo que inclui o utilizador. As atividades a que o utilizador atual pode aceder apenas através de livros, as atividades a que o utilizador atual pode aceder apenas porque o utilizador é um delegado para outro utilizador e as atividades a que o utilizador atual pode aceder apenas através da hierarquia de supervisão não estão incluídas no conjunto de atividades relacionadas.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso \(na página 1569\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)

Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados

Quando um utilizador tenta atualizar, eliminar ou definir o nível de detalhe para ver mais detalhes num registo relacionado, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar que ações o utilizador pode executar no registo:

- Se o proprietário do registo principal for o utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for subordinado do utilizador atual em qualquer nível da hierarquia de supervisão, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for um utilizador não relacionado:
 - Se a opção Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso predefinido do utilizador atual.
 - Se a seleção da opção Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o perfil de acesso predefinido do utilizador atual não é utilizado.

Neste caso, o utilizador obtém acesso à página Detalhes do registo principal de uma ou mais das seguintes formas:

- O utilizador atual é um membro da equipa do registo principal.
- O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo principal.
- O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo principal ou o registo principal está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
- O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo principal.

Quando o acesso ao registo relacionado é concedido através do contexto do registo principal, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso apropriado para o tipo de registo relacionado a partir dos perfis de acesso para cada um dos componentes de controlo de acesso aplicáveis.

- Para o registo relacionado, o Oracle CRM On Demand também extrai os níveis de acesso da relação do utilizador atual para o registo relacionado quando algumas das hipóteses seguintes for verdadeira:

- O utilizador atual é um membro da equipa do registo relacionado. Se o utilizador atual for o proprietário do registo relacionado, o utilizador está também na equipa, por conseguinte o perfil de acesso de proprietário é utilizado.
- O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo relacionado.
- O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo relacionado ou o registo relacionado está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
- O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo relacionado.
- O Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso aplicáveis para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso:
 - Se o nível de acesso Herdar principal (ou quaisquer das respetivas combinações) for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, o tipo de registo relacionado herda as definições da função do respetivo tipo de registo principal, bem como as definições de acesso. A definição do nível de acesso Herdar principal determina as ações que o utilizador pode executar nos registos. Se o Oracle CRM On Demand encontrar dois ou mais níveis de acesso Herdar principal, a combinação dos níveis de acesso é determinada. Para obter mais informações sobre o nível de acesso Herdar principal e respetivas combinações, consulte [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1504\)](#).
 - Se o nível de acesso Herdar principal (ou quaisquer das respetivas combinações) não for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, se o tipo de registo relacionado tiver um tipo de registo principal correspondente, o Oracle CRM On Demand determina a intersecção dos níveis de acesso para o tipo de registo principal e para o tipo de registo relacionado.

Por exemplo, se o nível de acesso para o tipo de registo relacionado de Oportunidades for Só de leitura e o nível de acesso para o tipo de registo principal da Oportunidade for Ler/Editar, a intersecção dos níveis de acesso é Só de leitura.

A combinação de todos os níveis de acesso resultantes para o tipo de registo relacionado determina as ações que o utilizador pode executar nos registos desse tipo de registo.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso \(na página 1569\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)

Exemplos de cálculos do nível de acesso

Clique nas ligações seguintes para ver alguns exemplos de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores:

- [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização \(na página 1570\)](#)
- [Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal \(na página 1574\)](#)
- [Exemplo 3: Proteger dados através de livros \(na página 1576\)](#)

Os direitos de acesso nos exemplos baseiam-se em determinadas configurações de funções de utilizador, perfis de acesso e outros componentes de controlo de acesso. O Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso para um utilizador autenticado cada vez que o utilizador interage com este. O Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso a partir da função de utilizador e de todos os perfis de acesso que são aplicáveis através dos perfis de acesso de proprietário, perfis de acesso predefinidos, a hierarquia de supervisão, afiliação de livros personalizados, delegação do utilizador e afiliação da equipa, que são referidos como os *componentes de controlo de acesso*.

NOTA: Os utilizadores podem ser funcionários da empresa ou funcionários de uma organização parceira. Também podem ser sistemas externos que acedam ao Oracle CRM On Demand.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1497\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#)

Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função Representante de vendas. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registos de contas. Pode criar oportunidades mas só pode ver as oportunidades que lhe pertencem ou para as quais tenha autorização.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função Representante de vendas dá a Amanda o controlo total sobre as contas e oportunidades por ela criadas e direitos restritos sobre os registos que não lhe pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Ver
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Não aplicável	Não aplicável

A seguinte tabela mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Ver
Oportunidade	Só de leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, parte-se do princípio de que a herança de equipa não está ativada para o tipo de registo Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para mais informações sobre o comportamento da funcionalidade de herança da equipa principal, consulte [Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa \(na página 1500\)](#).

David Bloom também tem uma função Representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso que Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, que está ligada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y e também a liga à Conta 1. Amanda não está na equipa da oportunidade.

Quando Amanda examina a lista das contas da empresa, consegue ver todas as contas porque a função dela permite-lhe ter visibilidade para todas as contas, incluindo as que não lhe pertencem. A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só os campos e colunas relevantes são apresentados.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da Conta:	Conta 1	
Proprietário:	João Henriques	
Oportunidades.		
Nome da oportunidade		Proprietário
Oportunidade X		Alda Justo
Oportunidade Y		Diogo Barros
Equipa da conta		
Apelido	Nome próprio	Acesso à Conta
Horta	João	Proprietário

Visibilidade do registo relacionado no exemplo 1

Para determinar quais os registos de oportunidades relacionados que Amanda consegue ver na conta neste exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

NOTA: Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.
Neste exemplo, a resposta é não.
- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de contas.
Neste exemplo, a resposta é sim. A função de Amanda permite-lhe ler todos os registos de contas, pelo que ela pode ver a conta. Uma vez que Amanda não é proprietária da conta principal, será utilizado o respetivo perfil de acesso predefinido. O nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a propriedade no perfil de acesso predefinido de Amanda é Ver.
- Determina se o registo principal se encontra num livro do qual Amanda seja membro.
Neste exemplo, a resposta é não.
- Determina se Amanda é um membro da equipa da conta.
Neste exemplo, a resposta é não.
- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da conta.
Neste exemplo, a resposta é não.

Se a resposta a esta pergunta for sim (ou seja, se um ou mais subordinados de Amanda for membro da equipa da conta), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade para cada um destes subordinados a partir do perfil de acesso adequado. Nesse caso, é utilizado o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta na afiliação da equipa do subordinado (e não o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à oportunidade).

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

Neste exemplo, a resposta é não.

2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de utilizador.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo de oportunidade.

As oportunidades não são controladas através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é não.

3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Ver. O nível de acesso Herdar principal não está presente, pelo que são mostrados todos os registos de oportunidade dependentes, incluindo aqueles para os quais o utilizador não está autorizado.

Ações nos registos relacionados no exemplo 1

Quando um utilizador tenta executar uma ação num registo relacionado, o Oracle CRM On Demand tem de determinar se o utilizador possui os direitos de acesso adequados para essa ação. Neste exemplo, Amanda pode tentar ler os detalhes do registo, editar o registo ou eliminar o registo. São considerados dois casos:

- No Caso 1, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X.
- No Caso 2, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y.

Caso 1: Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X que lhe pertence.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

NOTA: Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não. Apesar de Amanda poder ver o registo de conta principal porque utiliza o perfil de acesso predefinido, este perfil não é utilizado para o registo de oportunidade.

- Determina se o registo de oportunidade se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é um membro da equipa da oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim. Amanda é proprietária da oportunidade e está, por isso, na equipa da oportunidade. O nível de acesso do tipo de registo de oportunidade principal do perfil de acesso predefinido (o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas) de Amanda é Ler/Editar/Eliminar.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

Neste exemplo, a resposta é não.

2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo Oportunidade.

O tipo de registo Oportunidade não é controlado através de privilégios. Por conseguinte, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é não.

3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso mais permissivo é Ler/Editar/Eliminar.

Caso 2: Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y que pertence a David Bloom.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

NOTA: Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não. Apesar de Amanda poder ver o registo de conta principal porque utiliza o perfil de acesso predefinido, este perfil não é utilizado para o registo de oportunidade.

- Determina se o registo de oportunidade se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é um membro da equipa da oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

Neste exemplo, a resposta é não.

2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo Oportunidade.

O tipo de registo Oportunidade não é controlado através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é não.

- 3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso final é Sem acesso.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal \(na página 1574\)](#)
- [Exemplo 3: Proteger dados através de livros \(na página 1576\)](#)

Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem é uma Representante de vendas da empresa. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registos de contas. Pode criar oportunidades mas só pode ver as oportunidades que lhe pertencem ou para as quais tenha autorização.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função Representante de vendas dá a Amanda controlo total sobre as contas e oportunidades que cria e direitos restritos sobre os registos que não lhe pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Não aplicável	Não aplicável

A seguinte tabela mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Só de leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, parte-se do princípio de que a herança de equipa não está ativada para o tipo de registo Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para mais informações sobre o comportamento da

funcionalidade de herança da equipa principal, consulte [Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa \(na página 1500\)](#).

David Bloom é também Representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso que Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, que está ligada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y e também a liga à Conta 1. Amanda não está na equipa da oportunidade.

Quando Amanda examina a lista das contas da empresa, consegue ver todas as contas porque a função dela permite-lhe ter visibilidade para todas as contas, incluindo as que não lhe pertencem. A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só os campos e colunas relevantes são apresentados.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da Conta:	Conta 1	
Proprietário:	João Henriques	
Oportunidades.		
Nome da oportunidade		Proprietário
Oportunidade X		Alda Justo
Equipa da conta		
Apelido	Nome próprio	Acesso à Conta
Horta	João	Proprietário
Barros	Diogo	Membro

Visibilidade do registo relacionado no exemplo 2

Para determinar quais os registos de oportunidades relacionados que Amanda consegue ver na conta neste exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:
 - Determina se Amanda é proprietária da conta principal.
Neste exemplo, a resposta é não.
 - Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de contas.
Neste exemplo, a resposta é sim. A função de Amanda permite-lhe ler todos os registos de contas, pelo que ela pode ver a conta. Uma vez que Amanda não é proprietária da conta principal, será utilizado o respetivo perfil de acesso predefinido. O nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade no perfil de acesso predefinido de Amanda é Herdar principal.
 - Determina se o registo principal se encontra num livro do qual Amanda seja membro.
Neste exemplo, a resposta é não.
 - Determina se Amanda é um membro da equipa da conta.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da conta.

Neste exemplo, a resposta é não.

Se a resposta à pergunta for sim (ou seja, se um ou mais subordinados de Amanda for membro da equipa da conta), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade para cada um destes subordinados a partir do perfil de acesso adequado. Nesse caso, é utilizado o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta na afiliação da equipa do subordinado (e não o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à oportunidade).

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

Neste exemplo, a resposta é não.

2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo de oportunidade.

As oportunidades não são controladas através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é sim, por conseguinte o Oracle CRM On Demand apresenta os seguintes registos de oportunidade no registo de conta:

- Todos os registos de oportunidade ligados em que Amanda seja proprietária.
- Todos os registos de oportunidade ligados que Amanda está autorizada a ver através de todos os outros componentes de controlo de acesso.

A função de Amanda recusa-lhe a capacidade de ver oportunidades que não lhe pertencem e esta não pode ver a oportunidade que David Bloom criou.

Ações nos registos relacionados no exemplo 2

Quando Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X neste exemplo, o cálculo é o mesmo, e o resultado dos direitos de acesso é o mesmo que no Caso 1 no [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização \(na página 1570\)](#). O nível de acesso final é Ler/Editar/Eliminar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização \(na página 1570\)](#)
- [Exemplo 3: Proteger dados através de livros \(na página 1576\)](#)

Exemplo 3: Proteger dados através de livros

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, uma empresa utiliza livros personalizados para organizar os dados por território. São utilizados dois livros neste exemplo: Sudoeste e Este.

O livro Sudoeste tem três membros:

- Alda Justo
- Diogo Barros

■ Carlos Gusmão

Todos os utilizadores do livro Sudoeste têm o perfil de acesso Só de leitura na função do livro.

O livro Este tem três membros:

■ Ricardo Roque

■ Raul Costa

■ João Henriques

Todos os utilizadores do livro Este têm o perfil de acesso Só de leitura no registo de afiliação do livro.

Quando qualquer um dos utilizadores cria um registo de conta ou oportunidade, um processo (de fluxo de trabalho) automático atribui o livro adequado ao registo. Atribui o livro com base no atributo do território do registo.

Todos os utilizadores têm a função Representante de vendas. Podem criar novas contas e oportunidades. Podem ver todos os registos de contas e de oportunidades no território, mas não noutros territórios.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Não
Oportunidade	Sim	Sim	Não

Todos os utilizadores têm controlo total sobre as contas e oportunidades que criam, mas têm direitos restritos sobre os registos que não lhes pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Só de leitura
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Livros	Só de leitura

A seguinte tabela mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Só de leitura
Oportunidade	Só de leitura	Livros	Só de leitura

NOTA: Para todos os tipos de registo principal que suportem livros, a relação com o tipo de registo relacionado com Livros é uma relação de dependência.

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, parte-se do princípio de que a herança de equipa não está ativada para o tipo de registo Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para mais informações sobre o comportamento da funcionalidade de herança da equipa principal, consulte [Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa \(na página 1500\)](#).

Quando Alda Justo vê a lista de contas da empresa, pode ver as contas do livro Sudoeste e as contas que possui. Não pode ver quaisquer outras contas.

A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só os campos e colunas relevantes são apresentados.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da Conta:	Conta 1	
Proprietário:	João Henriques	
Oportunidades.		
Nome da oportunidade		Proprietário
Oportunidade X		Alda Justo
Oportunidade Y		Diogo Barros
Equipa da conta		
Apelido	Nome próprio	Acesso à Conta
Horta	João	Proprietário

Amanda pode ver duas oportunidades porque essas oportunidades estão no livro Sudoeste, em que ela é membro. Todos os outros membros do livro Sudoeste podem ver essas oportunidades.

Jonathan Hope é um membro do livro Este. Quando Jonathan inicia sessão no Oracle CRM On Demand, também pode ver a Conta 1 porque possui a conta. No entanto, ele não pode ver quaisquer oportunidades que estão relacionadas com a Conta 1, mas que não lhe pertencem. O nível de acesso Herdar principal no tipo de registo relacionado com as Oportunidades nas contas fornece essa segurança.

Rick Rogers e Raj Kumar, que são membros do livro Este não podem ver os registos da Conta 1, da Oportunidade X ou da Oportunidade Y. Não podem ver a conta porque não está no livro Este e a respetiva função impede-os de ver os registos de contas que não lhes pertencem. De modo semelhante, não podem ver a Oportunidade X ou a Oportunidade Y porque estas oportunidades não estão no livro Este e a respetiva função impede-os de ver oportunidades que não lhes pertencem.

Amanda não pode modificar a Oportunidade Y, que pertence a David Bloom. Isto deve-se ao seguinte:

- Amanda não é proprietária da conta, por conseguinte o respetivo perfil de acesso de proprietário não é utilizado.
- A função de Amanda impede-a de aceder a registos da oportunidade que não lhe pertencem, por conseguinte o respetivo perfil de acesso predefinido não é utilizado.

- O único perfil de acesso que está ativo nesta altura é o perfil de acesso Só de leitura que Amanda tem através da afiliação do livro Sudoeste.

Assim, o nível de acesso de Amanda à Oportunidade Y é Só de leitura.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização \(na página 1570\)](#)
- [Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal \(na página 1574\)](#)

Gestão do processo de negócio

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- [Criar processos \(na página 1586\)](#)
- [Adicionar estados de transições a processos \(na página 1587\)](#)
- [Restringir processos \(na página 1589\)](#)
- [Configurar a configuração de campos para estados de transições \(na página 1590\)](#)
- [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1590\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- [Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos \(na página 1635\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1637\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(na página 1646\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1656\)](#)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho \(na página 1657\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1659\)](#)
- [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1661\)](#)
- [Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1662\)](#)
- [Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1667\)](#)
- [Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho \(consultar \[Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho\]\(#\) na página 1668\)](#)
- [Configurar regras de atribuição \(na página 1676\)](#)
- [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1683\)](#)
- [Criar disposições da conversão de pistas \(na página 1684\)](#)
- [Configurar a definição da previsão \(na página 1687\)](#)
- [Atualizar a definição da previsão \(na página 1693\)](#)
- [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores \(na página 1694\)](#)
- [Personalizar a lista da indústria da empresa \(na página 1700\)](#)
- [Controlo da modificação \(na página 1702\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1702\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos \(na página 1581\)](#)
- [Acerca dos campos principais na administração de processos \(na página 1581\)](#)
- [Cenário para bloquear registos de atividades \(na página 1581\)](#)
- [Exemplo da utilização de processos para bloquear registos \(na página 1582\)](#)
- [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1584\)](#)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand \(na página 1586\)](#)
- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1592\)](#)
- [Monitores de fluxo de trabalho \(na página 1661\)](#)
- [Acerca de regras de atribuição \(na página 1672\)](#)
- [Administração da Conversão de Pistas \(na página 1681\)](#)

Administração de processos

Na secção de administração de processos do Oracle CRM On Demand, pode configurar processos para impedir os utilizadores, incluindo aplicações externas, de executarem determinadas ações nos registos de um determinado tipo de registo, quando os registos se encontrarem num determinado estado. Impedir os utilizadores de executarem determinadas ações desta forma é designado por *bloqueio de registos*.

A funcionalidade de administração de processos não é ativada no Oracle CRM On Demand por predefinição. Tem de ser ativada para cada empresa por Oracle CRM On Demand Customer Care. Se a empresa pretender utilizar a funcionalidade de administração de processos, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para ter o privilégio Administração de processos concedido à função do administrador da empresa.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care conceder o privilégio Administração de processos ao administrador da empresa, este pode conceder o privilégio a outras funções.

NOTA: Os controlos que determinam, quais são os registos que são bloqueados, são o último componente de segurança que o Oracle CRM On Demand examina quando calcula os direitos de um utilizador para trabalhar com um registo. As permissões concedidas por todos os outros componentes de controlo de acesso são examinadas em primeiro lugar. O *componente de controlo de acesso* é a funcionalidade no Oracle CRM On Demand que contribui para o cálculo dos direitos de um utilizador para aceder e trabalhar com os registos. Exemplos de componentes de controlo de acesso são: propriedade do registo, perfis de acesso, funções, equipas, livros e hierarquia de supervisão. Os controlos que bloqueiam os registos não substituem quaisquer restrições impostas pelos outros componentes de controlo de acesso.

Se for necessário, pode permitir que determinados utilizadores sobreponham os processos de bloqueio de registos que a empresa executa. Para mais informações, consulte [Acerca da sobreposição de processos de bloqueio de registos \(na página 1592\)](#).

Para obter informações sobre os processos e a respetiva criação, consulte os seguintes tópicos:

- [Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos \(na página 1581\)](#)
- [Acerca dos campos principais na administração de processos \(na página 1581\)](#)
- [Cenário para bloquear registos de atividades \(na página 1581\)](#)
- [Exemplo da utilização de processos para bloquear registos \(na página 1582\)](#)
- [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1584\)](#)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand \(na página 1586\)](#)
- [Criar processos \(na página 1586\)](#)
- [Adicionar estados de transições a processos \(na página 1587\)](#)
- [Restringir processos \(na página 1589\)](#)

- [Configurar a configuração de campos para estados de transições \(na página 1590\)](#)
- [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1590\)](#)

Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos

Num processo para um tipo de registo, configure um número de estados de transições. Um *estado da transição* representa um estado que um registo introduz quando são cumpridas determinadas condições. Um *campo de transição* é um campo da lista de escolha no tipo de registo que determina a transição de um registo de um estado da transição para outro. O campo da lista de escolha para um processo é identificado na definição do processo.

Num processo, cada valor no campo de transição pode ser ligado a um estado da transição. Para cada estado da transição, pode especificar as seguintes informações:

- **Condição.** A condição determina se um registo pode ser movido para este estado da transição.
- **Mensagem de erro.** A mensagem de erro aparece se a condição não for cumprida quando um utilizador tenta mover um registo para este estado da transição.
- **Controlos de acesso de registo.** Os controlos de acesso de registo determinam as ações que os utilizadores estão impedidos de executar num registo, quando o registo se encontra no estado da transição. Pode impedir os utilizadores de eliminarem ou atualizarem os registos no estado da transição.
- **Configuração de campos.** A configuração de campos determina o comportamento de determinados campos quando um registo se encontra no estado da transição.
- **Controlos de acesso relacionados.** Os controlos de acesso relacionados determinam as ações que os utilizadores estão impedidos de executar nos registos relacionados quando o registo principal se encontra no estado da transição.

Por exemplo, pode configurar um processo para o tipo de registo Solução, utilizando o campo Estado como o campo de transição e adicionar três estados de transições ao processo, um para cada um dos seguintes valores de estado: Rascunho, Aprovado e Obsoleto. Pode impedir os utilizadores de eliminarem as soluções que se encontram no estado da transição para o estado Aprovado ou impedir os utilizadores de atualizarem as soluções que se encontram no estado da transição para o estado Obsoleto, etc.

Acerca dos campos principais na administração de processos

Pode utilizar um campo da lista de escolha num tipo de registo para restringir um processo de modo a que o processo só se aplique a determinados registos desse tipo de registo. O campo da lista de escolha é designado por *campo principal* e só se aplica um processo aos registos em que o valor no campo principal no registo corresponde a um dos valores que especifica para o processo, ou seja, os valores principais. Por exemplo, o campo Tipo de chamada pode ser utilizado como o campo principal no tipo de registo Atividade. Pode restringir um processo para o tipo de registo Atividade de modo a que o processo só se aplique a determinados tipos de registo de chamada.

Cenário para bloquear registos de atividades

Este tópico fornece um exemplo de como os representantes de vendas numa empresa farmacêutica utilizam registos de atividades de chamadas no Oracle CRM On Demand para registar os detalhes das respetivas visitas aos clientes e de como os registos de atividades de chamadas são bloqueados em determinadas situações. A empresa pode utilizar o Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Um representante de vendas planeia uma visita a uma clínica local para reaprovisionar o arquivo de amostras na clínica e para falar com o chefe da clínica sobre um novo produto que a empresa farmacêutica está prestes a lançar. O representante de vendas planeia fornecer ao chefe da clínica um CD promocional que contém os resultados de testes clínicos e documentação técnica. Quando o representante de vendas configurar o registo da atividade de chamadas no Oracle CRM On Demand, define o estado do registo como Não iniciado.

Quando o representante de vendas chega à clínica, há um atraso enquanto um membro da equipa da clínica obtém a chave do arquivo de amostras. O representante de vendas utiliza o tempo para atualizar o estado do registo da atividade de chamadas no Oracle CRM On Demand para Em curso. O representante de vendas aprovisiona com êxito o arquivo de amostras, partilha a mensagem sobre o novo produto com o chefe da clínica e fornece-lhe o material promocional.

No fim do dia, o representante de vendas inicia sessão no Oracle CRM On Demand e inicia a atualização dos registos relacionados com as atividades do dia. O representante de vendas atualiza o registo da atividade de chamadas com a chamada para a clínica, mas pretende rever o registo mais uma vez antes de alterar o estado do registo para o estado final de Submetido. No entanto, o representante de vendas é programado para participar numa reunião de vendas, por isso define o estado do registo como Concluído e deixa de participar na reunião. Neste momento, o registo não pode ser eliminado do Oracle CRM On Demand.

Quando o representante de vendas regressa da reunião, revê o registo da atividade de chamadas de novo e define o estado do registo como Submetido. Neste momento, o registo da atividade de chamadas não pode ser atualizado, não pode ser eliminado do Oracle CRM On Demand e todos os campos no registo são só de leitura. Além disso, não é possível ligar outros registos ao registo da atividade de chamadas submetido. Um exemplo de um processo que suporta este cenário é fornecido no [Exemplo da utilização de processos para bloquear registos \(na página 1582\)](#).

Exemplo da utilização de processos para bloquear registos

Este tópico fornece um exemplo da criação de um processo para suportar o cenário descrito em [Cenário para bloquear registos de atividades \(na página 1581\)](#). Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Cria um processo que limita as ações que os utilizadores podem executar da seguinte forma:

- Quando o estado do registo é Concluído, os utilizadores não podem eliminar o registo.
- Quando o estado do registo é Submetido, acontece o seguinte:
 - Os utilizadores não podem atualizar ou eliminar o registo ou ligar outros registos ao registo da atividade de chamadas.
 - Todos os campos do registo da atividade de chamadas são só de leitura.
- O processo aplica-se às chamadas para a conta e às chamadas profissionais, mas não às chamadas gerais.

Para configurar um processo para bloquear registos de atividades de chamadas

- 1 No Oracle CRM On Demand, crie um processo da seguinte forma:
 - a No campo Nome do processo, introduza um nome único para o processo.
 - b No campo Nome do objeto, selecione Atividade.

Quando seleciona Atividade no campo Nome do objeto, o valor no Campo principal é automaticamente definido como Tipo de chamada. O campo Transição é automaticamente definido como Estado. Para obter mais informações sobre como criar processos, consulte [Criar processos \(na página 1586\)](#).

- 2 Adicione os estados de transições mostrados na tabela seguinte ao processo que criou no Passo 1 deste procedimento.

Para obter mais informações sobre como adicionar estados de transições a processos, consulte [Adicionar estados de transições a processos \(na página 1587\)](#).

Estado	Caixa de verificação Desativar atualização	Caixa de verificação Desativar eliminação/ remoção
Não iniciado	Seleção anulada	Seleção anulada

Estado	Caixa de verificação Desativar atualização	Caixa de verificação Desativar eliminação/ remoção
Em curso	Seleção anulada	Seleção anulada
Concluído	Seleção anulada	Selecionado
Comprometido	Selecionado	Selecionado

- 3 Restrinja o processo de modo a que se aplique às chamadas para a conta e às chamadas profissionais, mas não às chamadas gerais, adicionando os valores principais Chamadas para a conta e Chamadas profissionais ao processo.

Para obter mais informações sobre como restringir processos, consulte [Restringir processos \(na página 1589\)](#).

- 4 No estado da transição Submetido, configure a configuração de campos e selecione a caixa de verificação Só de leitura para todos os campos.

Para obter mais informações sobre como configurar a configuração de campos para estados de transições, consulte [Configurar a configuração de campos para estados de transições \(na página 1590\)](#).

- 5 Nos estados de transições Concluído e Submetido, ative os controlos de acesso apropriados para os tipos de registo relacionados.

As definições para as caixas de verificação são mostradas na tabela seguinte. Para obter mais informações sobre como ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados, consulte [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1590\)](#).

Estado da transição	Tipo de registo relacionado	Desativar criação/ adição	Desativar atualização	Desativar eliminação/ remoção
Concluído	Respostas de mensagens	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Produtos detalhados	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Item promocional entregue	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Amostras entregues	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Pedidos de amostras	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Transações de Amostras	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Assinatura	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Soluções	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado

Estado da transição	Tipo de registo relacionado	Desativar criação/adição	Desativar atualização	Desativar eliminação/remoção
Submetido	Anexos	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Livros	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Contactos (M:M)	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Objetos Customizados de 01 a 03	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Respostas de mensagens	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Produtos detalhados	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Amostras entregues	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Pedidos de amostras	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Transações de Amostras	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Assinatura	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Soluções (M:M)	Selecionado	Selecionado	Selecionado

NOTA: Os registos de pedidos de amostras têm registos de itens do pedido de amostras a eles ligados, que também têm de estar bloqueados quando o registo principal for bloqueado. Para bloquear os registos de itens do pedido de amostras, tem de configurar um processo separado que esteja baseado no tipo de registo Pedido de amostras. Do mesmo modo, os registos de transações de amostras têm registos de itens da transação a eles ligados. Para bloquear os registos de itens da transação, tem de configurar um processo separado que esteja baseado no tipo de registo Transação de amostras. O processo que configura para um tipo de registo bloqueia os registos principais desse tipo de registo e os respetivos registos dependentes, mas o processo não bloqueia quaisquer registos que estejam ligados aos registos dependentes.

Funcionalidade de administração de processos

Os tipos de registo seguintes são suportados para a administração de processos:

- Conta
- Atividade
- Morada
- Plano de negócio
- Detalhe do produto da chamada
- Evento
- Pista
- Plano de mensagens
- Objetivo

- Oportunidade
- Sample Disclaimer
- Pedido de amostras
- Transação de amostra
- Pedido de assistência
- Solução

Restrições

Aplicam-se as seguintes restrições:

- Apenas um processo pode ser configurado para cada um dos tipos de registo que suportam a administração de processos.
- Para cada um dos tipos de registo suportados, o campo Estado no tipo de registo é utilizado como o campo de transição para o processo. Não pode selecionar um campo de transição alternativo.

NOTA: Os utilizadores não podem alterar diretamente o estado de um registo de detalhe do produto da chamada. O Oracle CRM On Demand atualiza o estado de um registo de detalhe do produto da chamada quando o estado da chamada relacionada é atualizada, de modo a que o estado de um registo de detalhe do produto da chamada é sempre igual ao estado da chamada relacionada.

- Apenas o tipo de registo Atividade suporta a utilização de um campo principal para restringir o processo. O campo principal no tipo de registo Atividade é o campo Tipo de chamada. Não pode selecionar um campo principal alternativo.
- As opções para a configuração de campos para os estados de transições estão limitadas à especificação de que determinados campos são só de leitura, quando um registo se encontra no estado da transição.
- O campo Número de ordenação e a caixa de verificação Predefinição, que aparecem no registo do processo quando grava o processo, não são utilizados na versão atual do Oracle CRM On Demand.

Tipos de registo relacionados

Para cada tipo de registo principal que é suportado para a administração de processos, pode ativar controlos de acesso para todos os tipos de registo relacionados, que são suportados para o tipo de registo principal e que estão disponíveis para a empresa, com as exceções mostradas na tabela seguinte.

Tipo de registo principal	Tipos de registo relacionados não suportados
Conta	■ Avaliações ■ Conta financeira: agência ■ Conta financeira: instituições com gestão remota
Atividade	Avaliações
Plano de negócio	Avaliações
Pista	Avaliações
Objetivo	Avaliações
Oportunidade	Avaliações
Pedido de assistência	Avaliações

NOTA: É possível permitir que determinados utilizadores sobreponham os processos de bloqueio de registos que a empresa executa. Para mais informações, consulte [Acerca da sobreposição de processos de bloqueio de registos \(na página 1592\)](#).

Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand

Para configurar um processo no Oracle CRM On Demand, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Criar processos \(na página 1586\)](#)
- 2 [Adicionar estados de transições a processos \(na página 1587\)](#)

Também pode executar opcionalmente as seguintes tarefas:

- [Restringir processos \(na página 1589\)](#)
- [Configurar a configuração de campos para estados de transições \(na página 1590\)](#)
- [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1590\)](#)

Criar processos

Para criar um processo, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand \(na página 1586\)](#).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

Para criar um processo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Administração de processos.
- 3 Na página Lista de processos, clique em Novo.
- 4 Na página Editar processo, preencha as informações do processo.
- 5 Grave as alterações.

NOTA: O campo Número de ordenação e a caixa de verificação Predefinição, que aparecem na página Detalhes do processo, quando grava um processo, não são utilizados na versão atual do Oracle CRM On Demand.

A tabela seguinte descreve os campos do processo. Para obter mais informações sobre como estes campos são utilizados na versão atual do Oracle CRM On Demand, consulte as restrições listadas em [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1584\)](#).

Campo	Descrição
Nome do processo	O nome que atribui ao processo.
Tipo de registo	O tipo de registo para o processo. Para obter uma lista dos tipos de registo para a qual pode criar processos, consulte Funcionalidade de administração de processos (na página 1584) .
Campo principal	O nome do campo no tipo de registo que deve ser utilizado como um filtro para restringir o processo a determinados registos do tipo de registo. Este campo é só de leitura. Para o tipo de registo Atividade, o valor predefinido no Campo principal é

Campo	Descrição
	Tipo de chamada. Para outros tipos de registo, o campo está em branco. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte Acerca de campos principais na administração de processos (consultar Acerca dos campos principais na administração de processos na página 1581).
Campo de transição	O nome do campo no tipo de registo que determina a transição de registos de um estado da transição para outro. Este campo é só de leitura. Para todos os tipos de registo suportados, o valor predefinido é Estado. Para obter mais informações sobre campos de transições, consulte Acerca de estados de transições e campos de transições na administração de processos (consultar Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos na página 1581).
Descrição	(Opcional) Uma descrição do processo.

Adicionar estados de transições a processos

Num processo, pode ligar cada valor no campo de transição a um estado da transição. Para obter mais informações sobre campos de transições e estados de transições, consulte [Acerca de estados de transições e campos de transições na administração de processos](#) (consultar [Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos](#) na página 1581).

Para adicionar um estado da transição a um processo, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (na página 1586).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

Para adicionar um estado da transição a um processo

- 1 Na página Lista de processos, clique na ligação Nome do processo para o processo ao qual pretende adicionar o estado da transição.
- 2 Na página Detalhes do processo, desloque-se para a secção Estados de transições da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar estado da transição, preencha as informações do estado da transição.
- 4 Grave as alterações.
- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento para cada estado da transição que pretende adicionar ao processo.

A tabela seguinte descreve alguns dos campos do estado da transição. Os cabeçalhos na secção Informações chave e na secção Validação da página no Oracle CRM On Demand mostram o nome do campo de transição.

Campo	Descrição
Informações chave	

Campo	Descrição
Estado	O valor do campo de transição que identifica este estado da transição. Cada valor do campo de transição pode ser utilizado com apenas um estado da transição no processo. Quando um valor tiver sido utilizado com um estado da transição, o valor é removido da lista de escolha de valores no campo Estado.
Categoria	(Opcional) A categoria de vendas à qual o estado da transição está associado.
Descrição	(Opcional) Uma descrição do estado da transição.
Validação	
Condição	(Opcional) Uma condição que determina se um registo pode ser movido para este estado da transição. Pode introduzir uma expressão diretamente na caixa de texto ou clicar no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder, onde pode definir uma expressão. Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte Expression Builder (na página 2025). Não utilize quaisquer campos calculados na expressão. Os campos calculados não são suportados em expressões no campo Condição nos estados de transições. Se a condição que especifica não for cumprida quando um utilizador tenta mover um registo do tipo de registo especificado no processo para este estado da transição, aparece uma mensagem de erro e as alterações do utilizador não são gravadas.
Mensagem de erro	(Opcional) O texto da mensagem de erro que aparece se a condição definida para o estado da transição não for cumprida quando um utilizador tenta mover um registo do tipo de registo especificado no processo para este estado da transição.
Controlo de acesso de registo	

Campo	Descrição
Desativar atualização	(Opcional) Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores, incluindo as aplicações externas, não podem atualizar os registos do tipo de registo especificado no processo, quando os registos se encontrarem neste estado da transição.
Desativar eliminação/remoção	(Opcional) Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores, incluindo as aplicações externas, não podem eliminar os registos do tipo de registo especificado no processo, enquanto os registos se encontrarem neste estado da transição. Além disso, se um registo neste estado da transição for um registo dependente de um registo principal, os utilizadores não podem remover o registo da relação, se efetuarem esses resultados no registo dependente a ser eliminado do Oracle CRM On Demand. No entanto, se a remoção do registo dependente da relação com o registo principal não resultar na eliminação do registo dependente do Oracle CRM On Demand, o registo pode ser removido da relação enquanto o registo se encontrar no estado da transição, mas não pode ser eliminado.

Restringir processos

Para restringir um processo de modo a que só se aplique a determinados registos desse tipo de registo, especifique quais valores no campo principal no tipo de registo são válidos para o processo. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte [Acerca dos campos principais na administração de processos](#) (consultar [Acerca dos campos principais na administração de processos](#) na página 1581).

Para restringir um processo, conclua os passos no seguinte procedimento.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

Para restringir um processo

- 1 Na página Lista de processos, clique na ligação Nome do processo para o processo que pretende restringir.
- 2 Na página Detalhes do processo, desloque-se para a secção Valores principais da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar valor principal, no campo Valor, selecione os valores aos quais o processo deve ser restringido.
Pode seleccionar até cinco valores na página Editar valor principal. Se pretender seleccionar valores adicionais, pode repetir este procedimento.
- 4 Grave as alterações.

- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento as vezes que forem necessárias para adicionar mais valores principais.

Configurar a configuração de campos para estados de transições

Pode especificar o modo como determinados campos se comportam quando um registo se encontra no estado da transição, configurando a configuração de campos para o estado da transição.

Para configurar a configuração de campos para um estado da transição, conclua os passos no seguinte procedimento.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

Para configurar a configuração de campos para um estado da transição

- 1 Na página Detalhes do processo, clique na ligação no campo Estado, para o estado da transição, para o qual pretende configurar a configuração de campos.
- 2 Na página Detalhes do estado da transição, desloque-se para a secção Configuração de campos da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar configuração de campos, especifique o comportamento dos campos quando um registo do tipo de registo especificado no processo se encontrar neste estado da transição, da seguinte forma:
 - a Selecione o campo na lista de campos.
 - b Selecione a caixa de verificação para o comportamento que pretende configurar para o campo.

NOTA: Para obter informações sobre as restrições que são aplicadas à configuração da configuração de campos para os estados de transições, consulte [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1584\)](#).

ATENÇÃO: Se pretender definir um campo da caixa de verificação como só de leitura, o campo terá de já ser apresentado na disposição da página onde deve ser utilizado. Caso contrário, quando o campo for adicionado a uma disposição da página, é apresentada uma mensagem de erro quando os utilizadores tentam gravar um registo deste tipo.

Pode especificar definições para até cinco campos na página Editar configuração de campos. Se pretender especificar definições para campos adicionais, pode repetir este procedimento.

- 4 Grave as alterações.
- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento as vezes que forem necessárias para configurar todos os campos que pretende configurar para o estado da transição.

Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados

Pode limitar as ações que os utilizadores podem executar nos registos relacionados, quando um registo principal se encontra no estado da transição, ativando controlos de acesso para os tipos de registo relacionados.

NOTA: Alguns tipos de registo não têm tipos de registo relacionados.

Para ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados, conclua os passos no seguinte procedimento.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

Para ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados

- 1 Na página Detalhes do processo, clique na ligação no campo Estado, para o estado da transição, no qual pretende ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados.

- 2 Na página Detalhes do estado da transição, desloque-se para a secção Controlo de acesso relacionado da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar controlo de acesso relacionado, para cada tipo de registo relacionado, selecione as caixas de verificação para os controlos de acesso que pretende ativar.

Pode ativar controlos de acesso para até cinco tipos de registo relacionados na página Editar controlo de acesso relacionado. Se pretender ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados adicionais, pode repetir o procedimento.

NOTA: Na página Editar controlo de acesso relacionado, as caixas de verificação estão marcadas como obrigatórias; ou seja, aparece um asterisco ao lado do nome de cada uma das caixas de verificação. As caixas de verificação estão marcadas como obrigatórias, porque estes campos da caixa de verificação têm sempre um valor na base de dados. O valor é Verdadeiro, ou seja, a caixa de verificação é selecionada, ou Falso, ou seja, a seleção da caixa de verificação é anulada. Se selecionar uma caixa de verificação, o valor Verdadeiro é gravado na base de dados. Se não selecionar uma caixa de verificação, o valor Falso é gravado na base de dados.

- 4 Grave as alterações.
- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento as vezes que forem necessárias para ativar os controlos de acesso para os tipos de registo relacionados para o estado da transição.

A tabela seguinte descreve os controlos de acesso para os tipos de registo relacionados. Alguns tipos de registo relacionados não estão disponíveis. Para obter uma lista dos tipos de registo relacionados que não estão disponíveis, consulte [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1584\)](#).

NOTA: Os utilizadores podem ser aplicações externas e utilizadores do Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Desativar criação/adição	Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem criar registos novos deste tipo de registo relacionado a partir do registo principal ou adicionar os registos existentes deste tipo de registo ao registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição.
Desativar atualização	O comportamento desta caixa de verificação depende da relação entre o tipo de registo principal e o tipo de registo relacionado da seguinte forma: ■ Se o tipo de registo principal tiver uma relação de um para muitos com o tipo de registo relacionado e se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem atualizar os registos deste tipo de registo relacionado, que sejam registos dependentes do registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição. Os registos dependentes não podem ser atualizados a partir de qualquer local no Oracle CRM On Demand, enquanto o registo principal se encontrar no estado da transição. Por exemplo, se existirem registos relacionados do tipo de registo Objeto personalizado 05 no registo principal, esses registos Objeto personalizado 05 não podem ser atualizados enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição, mesmo se forem acedidos a partir da Página principal Objetos personalizados 05. ■ Para os tipos de registo relacionados que têm uma relação de muitos para muitos com o tipo de registo principal, a caixa de

Campo	Descrição
	verificação Desativar atualização não é aplicável, ou seja, não pode ser utilizada para impedir os utilizadores de atualizarem os registos relacionados desse tipo, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição.
Desativar eliminação/remoção	O comportamento desta caixa de verificação depende da relação entre o tipo de registo principal e o tipo de registo relacionado da seguinte forma: - Se o tipo de registo principal tiver uma relação de um para muitos com o tipo de registo relacionado e se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem eliminar os registos deste tipo de registo relacionado, que sejam registos dependentes do registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição. - Os registos dependentes não podem ser eliminados a partir de qualquer local no Oracle CRM On Demand, enquanto o registo principal se encontrar no estado da transição. - Se o tipo de registo relacionado tiver uma relação de muitos para muitos com o tipo de registo principal e se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem remover os registos dependentes deste tipo de registo da respetiva relação com o registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição. No entanto, os utilizadores podem eliminar os registos dependentes de outros locais no Oracle CRM On Demand, tal como a partir de uma lista acedida a partir da Página principal Tipos de registo.

Acerca da sobreposição de processos de bloqueio de registos

Determinados utilizadores, tais como, administradores ou gestores poderão necessitar de trabalhar com registos bloqueados sem estarem limitados pelos processos de bloqueio de registos. É possível permitir que um utilizador sobreponha os processos de bloqueio de registos ativando o privilégio Sobrepor administração de processos na função do utilizador.

O privilégio Sobrepor administração de processos remove apenas as restrições que são executadas pelos processos de bloqueio de registos. Para trabalhar com os registos bloqueados, os utilizadores têm de ter visibilidade para os registos e ter as permissões e níveis de acesso adequados. O privilégio Sobrepor administração de processos permite que os utilizadores sobreponham os processos de bloqueio de registos para todos os tipos de registo. Não é possível especificar que um utilizador tem permissão para sobrepor os processos de bloqueio de registos de alguns registos ou apenas de tipos de registo.

NOTA: O privilégio Sobrepor administração de processos não está disponível por predefinição. Se pretende que o privilégio seja ativado para a empresa, contacte Oracle CRM On Demand Customer Care.

Configuração do fluxo de trabalho

Para configurar regras de fluxos de trabalho para cumprirem os requisitos comerciais da empresa, execute o seguinte:

- 1 Trabalhe com todos os intervenientes para planear os processos comerciais.

- 2 Documente todas as regras de fluxos de trabalho e as ações de fluxo de trabalho correspondentes que tem de configurar. Para mais informações sobre os componentes das regras de fluxos de trabalho, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#).
- 3 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand como administrador da empresa e crie as regras de fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte [Criar Regras de Fluxo de Trabalho \(na página 1617\)](#) e [Criar Eventos Agendados \(na página 1623\)](#).
- 4 Nas novas regras de fluxos de trabalho e eventos agendados, defina todas as ações de fluxo de trabalho necessárias. Para obter informações acerca de como criar os vários tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os tópicos seguintes:
 - [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1637\)](#)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(na página 1646\)](#)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1652\)](#)
 - [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#)
 - [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
 - [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho na página 1659\)](#)

Acerca de Como Configurar a Funcionalidade de Regras de Fluxos de Trabalho

Se for um cliente novo, a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho é automaticamente ativada. No entanto, se for um cliente existente, o Oracle CRM On Demand Customer Care e o administrador da empresa têm de configurar a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho do Oracle CRM On Demand, da seguinte forma:

- **Configuração do Oracle CRM On Demand Customer Care.** Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care configura a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho, a ligação Configuração do fluxo de trabalho encontra-se visível na secção Gestão do processo empresarial da Página principal Administração. Além disso, a função de utilizador Administrador tem o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho ativado. Para obter mais informações sobre funções de utilizador, consulte [Acréscimo de funções \(consultar Adicionar funções na página 1488\)](#).

NOTA: Para criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador, tem de ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxos de Trabalho para Utilizadores na função de utilizador. O administrador pode ativar este privilégio para a função Administrador e para qualquer outra função, conforme necessário. Para obter mais informações acerca de considerações ao criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador, consulte [Considerações ao Criar Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo Utilizador \(consultar Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador na página 1616\)](#).

- **Opção Ativar fluxo de trabalho.** As regras de fluxos de trabalho não podem ser executadas até o administrador da empresa selecionar a caixa de verificação Ativar fluxo de trabalho na página Perfil da empresa. Para obter informações sobre a configuração do perfil da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1193\)](#).
- **Eventos de integração.** Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos que são baseados em alterações aos registos no Oracle CRM On Demand, incluindo operações de criação, atualização, eliminação, associação, dissociação, restauração e agregação. Pode especificar os campos num registo que pretende controlar. Se a empresa pretender utilizar regras de fluxos de trabalho para criar eventos de integração, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para pedir assistência para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total das filas de eventos de integração pretendidas. Quando o valor é alterado num campo controlado, a alteração é registada no evento de integração. Também pode especificar em que filas os eventos de integração são adicionados. Para obter

mais informações sobre a gestão de eventos de integração, consulte [Acerca de eventos de integração \(na página 1983\)](#).

- **Livros.** Se a empresa pretender utilizar regras de fluxos de trabalho para atualizar as associações entre registos e livros, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para pedir assistência na Gestão de livros. Para obter mais informações sobre a gestão de livros, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#).

Acerca de regras de fluxos de trabalho

Uma *regra de fluxos de trabalho* é uma instrução para que o Oracle CRM On Demand execute uma ou mais ações automaticamente sempre que ocorrer um evento especificado.

Eventos e ações de acionador em regras de fluxos de trabalho

Uma regra de fluxos de trabalho é avaliada quando evento especificado na regra (evento acionador) ocorre. Se as condições na regra forem cumpridas (ou se não existirem condições na regra), as ações especificadas na regra são executadas. Por exemplo, pode criar uma regra de fluxo de trabalho para especificar que, quando uma oportunidade é criada (evento acionador da regra de fluxo de trabalho), será enviada uma mensagem de correio eletrónico ao gestor proprietário da oportunidade (ação da regra de fluxo de trabalho). Pode ainda especificar que a mensagem de correio eletrónico deverá ser enviada apenas se as receitas na oportunidade forem superiores a um determinado montante (a condição da regra de fluxo de trabalho) e pode especificar o conteúdo da mensagem de correio eletrónico.

Também pode configurar regras de fluxos de trabalho para que as ações sejam executadas quando um período de tempo específico tiver passado ou quando uma data e uma hora específicas sejam atingidas. Para obter mais informações sobre ações de fluxo de trabalho baseadas na hora, consulte [Acerca de Regras de Fluxos de Trabalho Baseadas na Hora \(na página 1607\)](#) e Acerca de Eventos Agendados (consultar [Acerca dos Eventos Agendados](#) na página 1621).

As regras de fluxos de trabalho podem ser acionadas de uma das seguintes formas:

- Um registo é criado, atualizado, restaurado, agregado ou apagado.

NOTA: Uma atualização de um registo por uma ação de fluxo de trabalho não aciona novas sequências de regras de fluxos de trabalho. Por exemplo, se uma ação Atualizar valores numa regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo da conta atualizar um campo num registo da conta, esta alteração ao registo não aciona quaisquer regras de fluxos de trabalho para o tipo de registo da conta, mesmo se algumas dessas regras tiverem o acionador Antes gravar registo modificado ou os eventos de acionador Quando registo modificado gravado. Se pretender que o Oracle CRM On Demand execute quaisquer ações adicionais como resultado da alteração do registo, essas ações têm de ser configuradas na mesma regra de fluxo de trabalho como a ação que atualizou o registo.

- Um registo é associado a outro registo ou dissociado de outro registo.

Os acionadores de regras de fluxos de trabalho de associação e dissociação são suportados para associações apenas entre determinados tipos de registo. Para obter mais informações, consulte [Acerca dos Eventos Acionadores de Associação e Dissociação](#) (consultar [Acerca de Eventos do Acionador de Associação e Dissociação](#) na página 1599).

- Foram atingidas uma data e hora especificadas.

NOTA: As regras de fluxos de trabalho suportam operações de apagamento em cascata e operações de apagamento completa. Por exemplo, quando uma conta é apagada, qualquer morada relacionada, que seja uma morada não partilhada, também é apagada. O apagamento de uma morada aciona, por sua vez, quaisquer regras de fluxos de trabalho para o tipo de registo Morada que tenham o evento acionador Antes de o registo ser apagado. Para obter mais informações sobre operações de apagamento em cascata e operações de apagamento completo, consulte [Acerca do Apagamento e Restauração de Registos](#) (consultar [Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos](#) na página 177).

Existem vários tipos de eventos de acionador para regras de fluxos de trabalho, mas cada regra de fluxo de trabalho tem apenas um evento acionador. Dependendo do evento acionador que selecionar para a regra, pode especificar que o Oracle CRM On Demand deve executar mais do que uma ação automaticamente quando as condições da regra de fluxo de trabalho são cumpridas.

O evento acionador de cada regra é mostrado na Página lista de regras de fluxos de trabalho e na página Detalhe da regra de fluxo de trabalho. Consoante o tipo de evento acionador selecionado para uma regra de fluxos de trabalho, a regra pertence a um dos seguintes tipos:

■ **Regra de fluxo de trabalho de pré-evento.** As ações de fluxo de trabalho ocorrem antes da conclusão do evento que aciona a regra.

■ **Regra de fluxo de trabalho de pós-evento.** As ações de fluxo de trabalho ocorrem após o evento que acionou a regra de fluxo de trabalho ter sido concluído com êxito.

■ **Evento agendado.** O tipo de evento agendado é um subtipo do tipo de regras de pós-evento.

Um evento agendado é uma regra de fluxo de trabalho que não é acionada por uma ação de utilizador. Em alternativa, o evento agendado é automaticamente executado quando são atingidas as data e hora especificadas. Opcionalmente, pode configurar um evento agendado a ser executado múltiplas vezes, num intervalo que especifica no evento agendado.

Para obter mais informações sobre eventos agendados, consulte [Acerca de Eventos Agendados](#) (consultar [Acerca dos Eventos Agendados](#) na página 1621), [Criar Eventos Agendados](#) (na página 1623) e [Criar Eventos Agendados para o Analytics](#) (na página 1627).

As regras de fluxos de trabalho são configuradas para um registo como um todo e não para campos individuais. Os eventos agendados são configurados para listas de registos e os eventos agendados para o Analytics são configurados para serem executados para utilizadores especificados.

NOTA: Após a criação de uma regra, não pode alterar o tipo de registo ou o evento acionador na regra. No entanto, se existir uma condição na regra, pode atualizar a condição. Nos eventos agendados, pode atualizar a agenda ou selecionar uma lista diferente.

A tabela seguinte mostra as ações disponíveis para cada evento acionador.

Evento acionador	Tipo de Regra	Ações disponíveis
Quando um novo registo é gravado	Pós-evento	■ Enviar mensagem de correio eletrónico ■ Criar tarefa ■ Atribuir um livro ■ Criar evento de integração ■ Aguardar ■ Atualizar valores
Quando um registo modificado é gravado	Pós-evento	■ Enviar mensagem de correio eletrónico ■ Criar tarefa ■ Atribuir um livro ■ Criar evento de integração ■ Aguardar ■ Atualizar valores
Antes de o registo ser apagado	Pré-evento	■ Enviar mensagem de correio eletrónico ■ Criar tarefa ■ Criar evento de integração

Evento acionador	Tipo de Regra	Ações disponíveis
Antes de um registo modificado ser gravado	Pré-evento	Atualizar valores
Depois da associação com principal	Pós-evento	- Enviar mensagem de correio eletrónico - Criar evento de integração - Aguardar
Depois da dissociação do principal	Pós-evento	- Enviar mensagem de correio eletrónico - Criar evento de integração - Aguardar
Quando um registo é restaurado	Pós-evento	- Enviar mensagem de correio eletrónico - Criar evento de integração - Criar tarefa
Quando registos são agregados	Pós-evento	- Enviar mensagem de correio eletrónico - Criar evento de integração - Criar tarefa
Evento Agendado	Evento agendado	- Enviar mensagem de correio eletrónico - Criar tarefa - Atribuir um livro - Atualizar valores NOTA: Para os eventos agendados para o tipo de registo do Analytics, apenas é suportada a ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico.

Algumas ações de fluxo de trabalho adicionais estão disponíveis para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para mais informações, consulte Acerca de ações de fluxo de trabalho (consultar [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) na página 1605).

NOTA: O processamento de produtos bloqueados não é suportado pelos itens do pedido de amostra quando utiliza os fluxos de trabalho em Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Acerca de fluxos de trabalho de itens do pedido de amostra e regras de produtos bloqueados](#) (na página 695).

NOTA: Para determinados tipos de registo, as regras de fluxos de trabalho que estão configuradas com o evento acionador Quando o registo é restaurado nunca são acionadas porque não é atualmente possível restaurar um registo desse tipo. Por exemplo, não é atualmente possível restaurar um registo da equipa da conta. Se o suporte para restaurar esses tipos de registo for acrescentado no futuro, quaisquer regras de fluxos de trabalho que estejam configuradas com o evento acionador Quando o Registo é Restaurado serão acionadas onde apropriado.

Restrições que se aplicam a regras e ações de regra de fluxos de trabalho

As seguintes restrições aplicam-se às regras de fluxos de trabalho com qualquer evento acionador que seja diferente do Evento Agendado e às ações dessas regras:

- **Condições de regras de fluxos de trabalho.** Se definir condições numa regra de fluxos de trabalho, as ações da regra de fluxo de trabalho são executadas apenas se as condições da regra forem cumpridas quando a regra é acionada. Se as condições não forem cumpridas, as ações não são executadas. Se não definir quaisquer condições numa regra de fluxo de trabalho, as ações da regra de fluxo de trabalho são executadas sempre que a regra for acionada.
- **Contexto de registo único.** Uma regra de fluxo de trabalho que é acionada quando um registo é criado, atualizado ou apagado, está restringida a funcionar no contexto de um único registo, ou seja, este tipo de regra de fluxo de trabalho só pode atualizar e aceder a campos de um registo.

NOTA: Quando uma regra de fluxo de trabalho é acionada por uma ação de associação ou dissociação do registo, o evento de integração criado pelo fluxo de trabalho pode conter campos do registo dependente e do registo principal.

As seguintes restrições aplicam-se a todas as regras de fluxos de trabalho e eventos agendados e às ações dessas regras e eventos agendados:

- **Múltiplas ações em regras de fluxos de trabalho e eventos agendados.** Pode criar várias ações para uma regra de fluxos de trabalho ou um evento agendado.
Pode criar um máximo de 25 ações para uma regra de fluxos de trabalho. Para um evento agendado, pode criar um máximo de 5 ações de fluxos de trabalho. Se tentar criar mais ações do que as permitidas numa regra de fluxos de trabalho ou evento agendado, recebe uma mensagem de erro.
NOTA: Se uma ação de fluxo de trabalho numa regra de fluxos de trabalho ou evento agendado terminar inesperadamente sem ser concluída, as ações restantes na regra de fluxos de trabalho ou evento agendado poderão não ser executadas. Para obter informações sobre o que acontece quando uma ação de fluxo de trabalho falha, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(na página 1609\)](#).
- **Tipos de registo.** Pode criar regras de fluxos de trabalho e eventos agendados para um número de tipos de registo. No entanto, cada regra de fluxos de trabalho ou evento agendado aplica-se a apenas um tipo de registo. Isto significa que, se for criada uma regra de fluxos de trabalho ou evento agendado para um tipo de registo específico e se pretender que a mesma ação ocorra para outro tipo de registo, deve criar uma segunda regra de fluxos de trabalho ou evento agendado semelhante para o segundo tipo de registo.

Ordem das Regras de Fluxos de Trabalho

Quando cria uma regra de fluxos de trabalho, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação para as regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador. Se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Depois da associação com principal ou Depois da dissociação do principal, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação não utilizado seguinte com base no mesmo tipo de registo, no mesmo evento acionador e no mesmo tipo de registo principal. Para as regras de fluxos de trabalho que tenham um evento acionador diferente de Evento Agendado, o número de ordenação determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand invoca uma sequência de regras de fluxos de trabalho que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador e, se aplicável, no mesmo tipo de registo principal. Pode alterar a ordem das regras.

NOTA: É também atribuído às regras de fluxos de trabalho que tenham o evento acionador Evento Agendado um número de ordem mas não são executadas em sequência. O número de ordem é só de leitura para eventos agendados.

Para mais informações sobre como alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho, consulte [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho \(na página 1657\)](#).

Sair de uma sequência das regras de fluxos de trabalho

Para as regras de fluxos de trabalho com qualquer evento acionador diferente de Evento Agendado, pode especificar que o Oracle CRM On Demand deverá parar o processamento de uma sequência de regras de fluxos de trabalho caso a condição numa regra de fluxos de trabalho for cumprida. Quando uma regra de fluxo de trabalho é acionada, a condição na regra é avaliada. Se a condição na regra for cumprida e a caixa de seleção

Sair na regra de fluxo de trabalho for selecionada, as ações ativas serão executadas na regra de fluxo de trabalho atual, mas as regras de fluxos de trabalho subsequentes que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador, e onde for aplicável, no mesmo tipo de registo principal, não serão processadas.

Ordem da Ação de Fluxo de Trabalho

Quando existirem múltiplas ações numa regra de fluxos de trabalho ou evento agendado, as ações são executadas pela ordem especificada na regra de fluxos de trabalho, começando pela ação com o número 1. Cada ação é concluída antes do início da ação seguinte. Pode alterar a ordem das ações numa regra. Para obter mais informações sobre ações de fluxo de trabalho, consulte [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#).

Para um evento agendado, as ações são executadas para os registos que são devolvidos pela lista filtrada nessa data. Os registos que são processados em sequência, isto é, todas as ações de fluxo de trabalho no evento agendado são executadas pela ordem especificada no evento agendado para o primeiro registo na lista, em seguida, todas as ações são executadas para o segundo registo na lista e assim sucessivamente.

Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho

Se uma regra de fluxos de trabalho, um evento agendado ou uma ação de fluxos de trabalho não for concluída, a falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho ou ao utilizador cujas ações acionaram a regra de fluxos de trabalho, consoante o tipo de evento acionador na regra de fluxos de trabalho ou evento agendado e o tipo de erro. Para obter mais informações, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(na página 1609\)](#).

Visibilidade do registo e ações de fluxo de trabalho

Quando um utilizador executa uma ação que aciona uma regra de fluxo de trabalho, podem ocorrer falhas em algumas das ações na regra de fluxo de trabalho se a ação do utilizador tiver resultado na visibilidade de perda do utilizador no registo.

Por exemplo, poderá ter uma regra de fluxo de trabalho que é acionada quando um registo da conta modificado é gravado. Se um utilizador que é proprietário de um registo de conta voltar a atribuir a conta a outro utilizador, a regra de fluxo de trabalho é acionada quando o registo da conta é gravado. Se o proprietário original do registo não tiver mais a visibilidade do registo da conta através de quaisquer outros meios, tal como a afiliação da equipa ou do livro, qualquer ação de fluxo de trabalho que necessita de acesso ao registo da conta falhará.

Do mesmo modo, uma instância de um evento agendado falha se o utilizador que ativou o evento agendado deixar de ter acesso à lista que foi selecionada no evento agendado.

Modos de propriedade do registo e ações de fluxo de trabalho

Pode configurar os tipos de registo que suportam livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de utilizador, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registos, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1524\)](#). O modo de propriedade do registo interage com as regras e ações de fluxos de trabalho.

Se uma ação de fluxo de trabalho Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registo, acontece o seguinte:

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro, a ação de fluxo de trabalho falha.
- Se o tipo de registo for configurado em modo misto, o Oracle CRM On Demand remove o valor no campo Livro no registo quando o livro personalizado principal for removido do registo.
- Se o tipo de registo for configurado em modo de utilizador, nenhum dos livros no registo é um livro personalizado principal e o modo de propriedade do registo não tem impacto na ação de fluxo de trabalho.

Se uma ação de fluxo de trabalho tiver uma dependência no valor no campo Proprietário num registo, tal como quando é configurada uma ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para enviar uma mensagem de correio eletrónico, utilizando a opção Utilizador Relacionado em Registo, ocorre o seguinte:

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro, a ação de fluxo de trabalho falha.

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de utilizador ou em modo misto e o campo que identifica o utilizador relativo no registo estiver em branco, a ação de fluxo de trabalho falha.

Por exemplo, se configurar uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico para enviar uma mensagem de correio eletrónico para um proprietário da conta e o tipo de registo Conta estiver configurado em modo misto, a ação de fluxo de trabalho falha, se o campo Proprietário no registo da conta estiver em branco. No entanto, se o campo Proprietário estiver preenchido, a ação de fluxo de trabalho é efetuada com êxito.

Latência

As regras de fluxos de trabalho com qualquer evento acionador diferente do evento acionador Evento Agendado são avaliadas por sequência e de forma sincronizada. A operação de atualização global só é concluída quando todas as regras forem avaliadas. Por conseguinte, as regras de fluxos de trabalho acrescentam uma determinada quantidade de latência às operações (ou seja, o tempo entre o início de uma operação e a respetiva conclusão). Por exemplo, cada tarefa criada por uma regra de fluxos de trabalho pode acrescentar até 20% de latência a uma operação de atualização do registo. Cada mensagem de correio eletrónico criada por uma regra de fluxos de trabalho acrescenta cerca de 5% de latência.

A avaliação das expressões demora menos tempo. Para reduzir a latência, adicione mutuamente expressões exclusivas às condições de fluxo de trabalho. Crie as suas regras de fluxos de trabalho de forma incremental, tendo em consideração o desempenho.

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- [Criar Eventos Agendados \(na página 1623\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1637\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(na página 1646\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1656\)](#)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho \(na página 1657\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1659\)](#)

Acerca de Eventos do Acionador de Associação e Dissociação

Os eventos acionadores de associação e dissociação nas regras de fluxos de trabalho são suportados para associações apenas entre determinados tipos de registo. As ações seguintes estão disponíveis para eventos acionadores de associação e dissociação:

- Enviar mensagem de correio eletrónico.** Esta ação está disponível para todos os eventos acionadores de associação e dissociação.
- Aguardar.** Esta ação está disponível para todos os eventos acionadores de associação e dissociação.
- Criar evento de integração.** Esta ação está disponível apenas para algumas associações e dissociações.

A tabela seguinte lista as associações que suportam os eventos de acionador de associação e dissociação e indica quais as associações e dissociações que suportam a ação Criar evento de integração.

Tipo de registo principal	Tipo de registo	Criar ação de evento de integração suportada
Conta	Morada	Sim
Conta	Contacto	Sim
Conta	Objeto Customizado 01	Não
Conta	Objeto personalizado 02	Não
Conta	Objeto personalizado 03	Não
Atividade	Contacto	Não
Contacto	Conta	Sim
Contacto	Morada	Sim
Contacto	Objeto Customizado 01	Não
Contacto	Objeto personalizado 02	Não
Contacto	Objeto personalizado 03	Não
Contacto	Oportunidade	Sim
Oportunidade	Contacto	Sim
Oportunidade	Objeto personalizado 02	Não

A tabela seguinte lista as ações que podem acionar uma regra de fluxos de trabalho de associação ou dissociação. Também apresenta os eventos de integração que são gerados pela regra de fluxos de trabalho em cada caso (se uma ação de eventos de integração é configurada na regra de fluxos de trabalho).

NOTA: Dependendo dos dados que se encontram nos registos, podem ser gerados eventos de integração adicionais. Por exemplo, se um novo contacto for criado numa conta é um contacto principal para a conta, é gerado um evento de integração (atualização da conta) adicional.

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
Crie uma nova conta com uma morada não partilhada.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Conta: Inserir Morada: Inserir Morada: Associar
			Serviços para a Web	Conta: Inserir Morada: Inserir

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
				Morada: Associar
Crie uma morada não partilhada para uma conta existente.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Morada: Inserir Conta: atualizar Morada: Associar
			Serviços para a Web	Morada: Inserir Conta: atualizar Morada: Associar
Remova uma morada não partilhada de uma conta.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Morada: Eliminar Conta: atualizar
			Serviços para a Web	Morada: Eliminar Conta: atualizar Morada: Dissociar
Crie uma nova conta com uma morada partilhada relacionada existente.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Conta: Inserir
			Serviços para a Web	Conta: Inserir Morada da conta: Inserir
Ligue uma morada partilhada existente a uma conta existente.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Morada da conta: Inserir
			Serviços para a Web	Morada da conta: Inserir
Crie uma nova morada partilhada a partir da secção de informações relacionadas com a Morada de uma página Detalhes da conta.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Conta: atualizar Morada: Inserir Morada: Associar
			Serviços para a Web	Não aplicável
Remova uma morada	Conta	Morada	Interface de utilizador	Morada da conta: Apagar Conta: atualizar

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
partilhada de uma conta.			Serviços para a Web	Morada da conta: Apagar
Crie um novo contacto numa conta.	Conta	Contacto	Interface de utilizador	Conta: atualizar Contacto: inserir Contacto: associar
			Serviços para a Web	Contacto: inserir Contacto: associar Conta: atualizar
Associe um contacto existente a uma conta.	Conta	Contacto	Interface de utilizador	Contacto da conta: inserir Contacto: atualizar
			Serviços para a Web	Contacto: associar Conta: atualizar
Remova um contacto de uma conta.	Conta	Contacto	Interface de utilizador	Contacto da Conta: Apagar Contacto: Atualizar (apenas contacto principal)
			Serviços para a Web	Contacto: dissociar Conta: atualizar
Associe uma conta existente a um contacto.	Contacto	Conta	Interface de utilizador	Contacto da conta: inserir Conta: atualizar
			Serviços para a Web	Contacto da conta: inserir Contacto: atualizar
Remova uma conta de um contacto.	Contacto	Conta	Interface de utilizador	Contacto da Conta: Apagar Contacto: Atualizar (apenas contacto principal)
			Serviços para a Web	Contacto da Conta: Apagar

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
				Contacto: Atualizar (apenas contacto principal)
Crie um novo contacto com uma morada não partilhada.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Contacto: inserir Morada: Inserir Morada: Associar
			Serviços para a Web	Contacto: inserir Morada: Inserir Morada: Associar
Crie uma morada não partilhada para um contacto existente.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Morada: Inserir Contacto: atualizar Morada: Associar
			Serviços para a Web	Morada: Inserir Contacto: atualizar Morada: Associar
Remova uma morada não partilhada de um contacto.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Morada: Eliminar Contacto: atualizar
			Serviços para a Web	Morada: Eliminar Contacto: atualizar Morada: Dissociar
Crie um novo contacto com uma morada partilhada relacionada existente.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Contacto: inserir
			Serviços para a Web	Contacto: inserir Morada do contacto: Inserir
Ligue uma morada partilhada existente a um contacto existente.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Morada do contacto: Inserir
			Serviços para a Web	Morada do contacto: Inserir

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
Crie uma nova morada partilhada a partir da secção de informações relacionadas com a Morada de uma página Detalhes do contacto.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Contacto: atualizar Morada: Inserir Morada: Associar
			Serviços para a Web	Não aplicável
Remova uma morada partilhada de um contacto.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Morada do Contacto: Apagar Contacto: atualizar
			Serviços para a Web	Morada do Contacto: Apagar
Crie uma nova oportunidade num contacto.	Contacto	Oportunidade	Interface de utilizador	Oportunidade: inserir Oportunidade: associar
			Serviços para a Web	Oportunidade: inserir Oportunidade: associar Contacto: atualizar
Remova uma oportunidade de um contacto.	Contacto	Oportunidade	Interface de utilizador	Oportunidade: dissociar
			Serviços para a Web	Oportunidade: dissociar
Crie um novo contacto numa oportunidade. NOTA: Esta ação não está disponível através da interface do utilizador.	Oportunidade	Contacto	Serviços para a Web	Contacto: inserir Contacto: associar
Associe um contacto existente a uma oportunidade.	Oportunidade	Contacto	Interface de utilizador	Oportunidade: atualizar Função contacto oportunidade: inserir

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
			Serviços para a Web	Contacto: associar Oportunidade: atualizar
Remova um contacto de uma oportunidade.	Oportunidade	Contacto	Interface de utilizador	Função contacto oportunidade: eliminar Oportunidade: atualizar
			Serviços para a Web	Contacto: dissociar Oportunidade: atualizar

Acerca das ações de fluxo de trabalho

Pode criar várias ações para uma regra de fluxos de trabalho até ao número máximo de 25 ações para cada regra.

Pode criar os seguintes tipos de ações de fluxo de trabalho:

- **Atribuir um livro.** A ação Atribuir um livro permite atribuir um livro a um registo quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.
- **Criar evento de integração.** A ação Criar evento de integração envia um evento de integração para uma ou mais filas de integração quando as condições na regra de fluxo de trabalho são cumpridas e uma alteração é detetada em pelo menos um dos campos que são controlados pela ação Criar evento de integração.
- **Criar tarefa.** A ação Criar tarefa permite criar uma tarefa quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.
- **Enviar mensagem de correio eletrónico.** A ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico gera mensagens de correio eletrónico quando as condições são satisfeitas na regra do fluxo de trabalho. A mensagem de correio eletrónico é enviada automaticamente quer a operação que acionou a regra do fluxo de trabalho seja concluída com êxito ou falhe.
- **Atualizar valores.** A ação Atualizar valores atualiza campos quando um registo é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (informações relativas a quando o registo foi alterado, por quem e quais os dados que foram alterados). A ação é executada após o fim do período de espera definido numa ou mais ações de Espera, que precedem a ação Atualizar Valores na regra de fluxo de trabalho.
- **Aguardar.** Uma ação de Espera faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) numa regra de fluxo de trabalho até que um período de espera tenha passado.

NOTA: O período de espera especifica o período de tempo mínimo que deve passar antes do Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações na regra do fluxo de trabalho. O período de tempo real que passa antes das outras ações serem executadas pode ser mais longo, dependendo da carga na base de dados do Oracle CRM On Demand e do servidor Oracle CRM On Demand, e também do número de ações em Espera que estejam pendentes quando o período de espera terminar.

NOTA: Se especificar mais do que uma ação para uma regra de fluxos de trabalho, as ações são executadas pela ordem especificada na regra de fluxos de trabalho, começando pela ação com o número 1. Cada ação é concluída antes do início da ação seguinte. Depois de criar as ações para a regra de fluxo de trabalho, poderá alterar a ordem das mesmas. Para mais informações, consulte [Alterar a ordem das ações da Regra de Fluxo de Trabalho](#) (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1656).

Ao criar ações para regras de fluxo de trabalho, utilize o Expression Builder para selecionar campos nos registos e definir expressões para calcular variáveis. Pode intercalar as variáveis e os campos do registo no texto do

assunto e corpo da mensagem de uma mensagem de correio eletrónico, no texto da descrição e assunto de uma tarefa ou no novo valor de um campo que pretenda atualizar. Também pode utilizar o Construtor de expressões para calcular a duração ou a hora e data de fim de um período de espera nas ações Esperar, nas regras de fluxo de trabalho. As variáveis e os nomes dos campos nas expressões que define são substituídos por valores quando as regras de fluxo de trabalho são implementadas. Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2025\)](#).

NOTA: Um *campo concatenado* consiste num campo que pode apresentar os valores de vários campos e que também pode apresentar texto adicional. Os campos concatenados não podem ser atualizados através das ações de fluxo de trabalho Atualizar Valores e não podem ser incluídos em eventos de integração. Em vez disso, deve utilizar os campos individuais que compõem os campos concatenados.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1637\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(na página 1646\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#)

Ações de fluxo de trabalho adicionais para o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management

Três ações de fluxo de trabalho adicionais só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronizar livros de parceiros
- Sincronizar parceiro de livros
- Sincronizar parceiro proprietário

Para mais informações sobre estas ações e sobre como as utilizar, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível a partir da [Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) no Oracle Technology Network.

Ações de fluxo de trabalho adicionais para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Duas ações de fluxo de trabalho adicionais estão disponíveis para utilização no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition: Submeter chamada e Submeter.

Ação Submeter chamada

A ação Submeter chamada tem de ser configurada apenas pelos clientes que utilizam a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales para trabalhar com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter informações sobre o procedimento de configuração desta ação do fluxo de trabalho, consulte as informações sobre como configurar a regra de fluxos de trabalho da transação de desembolso para o controlo do inventário em *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*, que está disponível a partir da [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) no Oracle Technology Network. Os clientes que não utilizam o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition não podem configurar esta ação do fluxo de trabalho. Se configurarem esta ação do fluxo de trabalho, os registos Atividade poderão ser criados e os registos poderão ser definidos para o estado Submetido e listados sob Atividades concluídas sem estarem no estado Aberto.

A ação Submeter chamada está disponível para os eventos de acionador seguintes:

- Quando um novo registo é gravado
- Quando um registo modificado é gravado

A ação Submeter chamada tem de ser seguida pela ação de Espera.

Ação Submeter

A ação Submeter está disponível apenas nas regras de fluxos de trabalho para o tipo de registo Transação de amostra. A ação Submeter submete automaticamente um registo da transação de amostra para processamento por parte do Oracle CRM On Demand e é equivalente a clicar no botão Submeter numa página Detalhes da transação de amostra na interface de utilizador. Para obter informações sobre como poderá utilizar a ação de fluxo de trabalho Submeter, consulte [Configurar a submissão automática de transações de amostra \(na página 2020\)](#).

A ação Submeter está disponível para o evento de acionador Quando registo modificado gravado. A ação Submeter tem de ser precedida pela ação de Espera.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1607\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1656)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
- Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1659)

Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora

Pode configurar determinadas regras de fluxos de trabalho para que essas ações sejam executadas após um período de espera ter decorrido. Por exemplo, pode configurar uma regra para que uma ação sobre a regra seja executada após a data limite de um registo ter passado ou se um registo não tiver sido trabalhado durante algum tempo. Existem duas formas de configurar regras de fluxos de trabalho baseadas na hora:

- Através da configuração de eventos agendados. Um evento agendado é uma regra de fluxo de trabalho que não é acionada por uma ação de utilizador. Em alternativa, o evento agendado é automaticamente executado quando são atingidas as data e hora especificadas. Opcionalmente, pode configurar um evento agendado a ser executado múltiplas vezes, num intervalo que especifica no evento agendado. As ações de fluxo de trabalho num evento agendado são efetuadas numa lista de registos ao passo que as ações noutros tipos de regras de fluxo de trabalho são efetuadas num único registo.

Para mais informações sobre eventos agendados, consulte [Acerca dos Eventos Agendados \(na página 1621\)](#) e [Criar Eventos Agendados \(na página 1623\)](#).

- Através da configuração de ações de Espera numa regra do fluxo de trabalho ou num evento agendado.

Acerca das Ações de Espera

Pode acrescentar uma ou mais ações de Espera a determinadas regras de fluxo de trabalho pós-evento, incluindo eventos agendados. Em cada caso que pretender que seja executada uma ação baseada na hora, cria uma ação Espera que especifique o período de tempo do atraso ou a data e hora de fim do atraso. Pode especificar períodos de tempo ou datas diretamente ou pode criar uma expressão para calcular o período ou data. Em seguida, ordene as ações na regra para que a ação Espera venha imediatamente antes da ação que pretende atrasar. Se for necessária mais do que uma regra para preencher um processo empresarial, ordene as regras adequadamente para alcançar o objetivo.

NOTA: Não pode configurar as ações de Espera em regras de fluxo de trabalho de pré-evento.

Acerca da reavaliação das condições de fluxo de trabalho após ações de espera

Quando configura uma ação de Espera numa regra de fluxo de trabalho de pós-evento com qualquer evento acionador diferente do Evento Agendado, pode especificar se a condição da regra do fluxo de trabalho deve ser reavaliada quando o período de espera terminar. Se a caixa de seleção Reavaliar Condições da Regra Após Espera na ação de Espera for selecionada, o registo é novamente lido após o período de espera terminar e é reavaliado em comparação com a condição da regra de fluxo de trabalho.

Se a condição da regra não for cumprida (porque o registo foi alterado durante o período de espera), as restantes ações da regra não são executadas. Por predefinição, a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera é selecionada nas ações Espera.

Se desmarcar a caixa de seleção Reavaliar Condições da Regra Após Espera numa ação de Espera, o registo é novamente lido após o período de espera terminar e a ação seguinte na regra é executada sem verificar se o registo ainda cumpre a condição da regra. Se tiver mais do que uma ação de Espera numa regra, a caixa de seleção Reavaliar Condições da Regra Após Espera deve ser selecionada em cada ação de Espera onde pretenda que a condição da regra seja reavaliada após o período de espera terminar.

NOTA: Não pode configurar uma condição num evento agendado, ou seja, uma regra de fluxo de trabalho com o evento acionador do Evento Agendado. Como tal, selecionar ou desmarcar a caixa Voltar a Avaliar as Condições de Regras Após a Espera numa ação de Espera num evento agendado não tem impacto no processamento da regra.

Exemplo da Utilização de Regras de Fluxos de Trabalho Baseadas na Hora através de Ações de Espera

Segue-se um exemplo de como pode configurar regras de fluxos de trabalho baseadas na hora através de ações de Espera. Poderá utilizar regras de fluxos de trabalho baseadas na hora de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

São utilizadas três opções de prioridade para pedidos de assistência: Standard, Urgente e Crítica. A prioridade de um pedido de assistência é definida para Standard por predefinição quando o pedido de assistência é criado. Um processo empresarial para escalonamento de assistências necessita das seguintes ações:

- 1 Após a criação de um novo pedido de assistência e se o estado do pedido de assistência não for atualizado no prazo de 24 horas, a prioridade do pedido de assistência é alterada para Urgente e é enviada uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário do pedido de assistência para notificá-lo de que o pedido de assistência tem de ser atualizado.
- 2 Se passarem mais 24 horas sem alteração do estado do pedido de assistência, acontece o seguinte:
 - O campo Prioridade do pedido de assistência é alterado para Crítica
 - O pedido de assistência é reatribuído ao gestor do proprietário original
 - É enviada uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário original do pedido de assistência e ao novo proprietário para notificá-los de que o pedido de assistência foi reatribuído ao gestor do proprietário e de que a Prioridade foi alterada para Crítica

Para cumprir este requisito, o administrador da empresa configura uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo do pedido de assistência, que é configurado da seguinte forma:

- 1 O acionador da regra é definido para o valor seguinte: Quando um novo registo é gravado.
- 2 A condição da regra especifica que o estado do pedido de assistência não está definido para Pendente, da seguinte forma:
`[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pendente")`
- 3 A sequência de ações seguinte está na regra de fluxo de trabalho:
 - a Uma ação Espera com uma duração de 24 horas, com a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera selecionada
 - b Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade do pedido de assistência para Urgente

- c** Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico para enviar uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário do pedido de assistência para notificá-lo de que a prioridade do pedido de assistência foi alterada para Urgente e que o pedido de assistência tem de ser atualizado
- d** Uma ação Espera com uma duração de 24 horas, com a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera selecionada
- e** Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade do pedido de assistência para Crítico
- f** Uma ação Atualizar valores para atribuir o gestor do proprietário original como o novo proprietário
- g** Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico para enviar uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário do pedido de assistência e ao gestor do proprietário para notificá-los de que o pedido de assistência foi reatribuído e de que a prioridade do pedido de assistência foi alterada para Crítica

Para obter informações sobre como criar ações de Espera e ações Atualizar Valores em regras de fluxos de trabalho e eventos agendados, consulte [Criar Ações de Fluxo de Trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#) e [Criar Ações de Fluxo de Trabalho: Atualizar Valores \(na página 1652\)](#).

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1656)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
- Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1659)

Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho

O comportamento que o utilizador visualiza quando uma regra de fluxo de trabalho ou uma ação de regra de fluxo de trabalho falha depende do seguinte:

- Se a regra de fluxo de trabalho é uma regra de pré-evento, uma regra de pós-evento ou um evento agendado. Isto é determinado pelo evento acionador na regra de fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre eventos acionadores, consulte [Acerca de Regras de Fluxo de Trabalho](#) (consultar [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) na página 1594).
- O tipo de erro que origina a falha da regra ou ação de fluxo de trabalho.

Os exemplos seguintes são erros que podem causar a falha de uma regra ou ação de fluxo de trabalho:

- Um erro de sintaxe numa expressão numa condição da regra de fluxo de trabalho ou numa ação de fluxo de trabalho. Alguns erros de sintaxe não podem ser encontrados pelo Construtor de Expressões quando uma regra ou ação de fluxo de trabalho é criada.

- Um erro semântico numa expressão numa condição da regra de fluxo de trabalho ou numa ação de fluxo de trabalho. Os exemplos seguintes são erros de semântica que podem ocorrer:
 - Um campo na expressão não pode ser identificado pelo Oracle CRM On Demand porque a etiqueta de integração do campo foi alterada após a regra ou a ação de fluxo de trabalho ter sido criada.
 - Um valor inválido foi especificado para um campo de escolha na expressão.

Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho de Pós-Evento

A seguinte tabela descreve o resultado de erros que ocorrem em regras de fluxo de trabalho de pós-evento e ações da regra de fluxo de trabalho nessas regras.

Tipo de Erro	Resultado	O Que é Comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho
Erro de sintaxe numa condição do fluxo de trabalho	■ Nenhuma das ações na regra do fluxo de trabalho é efetuada. ■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. ■ Nenhuma das regras de fluxo de trabalho configuradas para o mesmo tipo de registo e evento acionador é acionada. ■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho não é afetada pela falha da regra.	Detalhes da regra de fluxo de trabalho onde foi encontrado o erro, juntamente com os detalhes do erro.
Erro de sintaxe numa ação de fluxo de trabalho	■ Falha na ação de fluxo de trabalho. ■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. ■ Se existirem outras ações na regra do fluxo de trabalho, essas ações são efetuadas. ■ Se existirem outras regras de fluxos de trabalho para o mesmo tipo de registo e evento acionador, essas regras são acionadas e as ações nessas regras são efetuadas. ■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho não é afetada pela falha da ação do fluxo de trabalho.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho onde foi encontrado o erro, juntamente com os detalhes do erro.
Erro semântico numa condição do fluxo de trabalho	■ Nenhuma das ações na regra do fluxo de trabalho é efetuada. ■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. ■ Se existirem outras regras de fluxos de trabalho para o mesmo tipo de registo e evento acionador, essas regras são acionadas e as ações nessas regras são efetuadas. ■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho não é afetada pela falha da regra.	Detalhes da regra de fluxo de trabalho onde foi encontrado o erro, juntamente com os detalhes do erro.

Tipo de Erro	Resultado	O Que é Comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho
Erro semântico numa ação de fluxo de trabalho	■ Falha na ação de fluxo de trabalho. ■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. ■ Se existirem outras ações na regra do fluxo de trabalho, essas ações são efetuadas. ■ Se existirem outras regras de fluxos de trabalho para o mesmo tipo de registo e evento acionador, essas regras são acionadas e as ações nessas regras são efetuadas. ■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho não é afetada pela falha da ação do fluxo de trabalho.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho onde foi encontrado o erro, juntamente com os detalhes do erro.
Qualquer outro erro numa ação de fluxo de trabalho	■ Falha na ação de fluxo de trabalho. ■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. ■ Se existirem outras ações na regra do fluxo de trabalho, essas ações são efetuadas. ■ Se existirem outras regras de fluxos de trabalho para o mesmo tipo de registo e evento acionador, essas regras são acionadas e as ações nessas regras são efetuadas. ■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho não é afetada pela falha da ação do fluxo de trabalho.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho que falhou, juntamente com os detalhes do erro.

Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho de Pré-Evento

A seguinte tabela descreve o resultado de erros que ocorrem em regras de fluxo de trabalho de pré-evento e ações da regra de fluxo de trabalho nessas regras.

Tipo de Erro	Resultado	O Que é Comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho
Erro de sintaxe numa condição do fluxo de trabalho ou numa ação de fluxo de trabalho	■ Nenhuma das ações na regra do fluxo de trabalho é efetuada. ■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. ■ Nenhuma das regras de fluxo de trabalho configuradas para o mesmo tipo de registo e evento acionador é acionada. ■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho não é afetada pela falha da regra.	Detalhes da regra de fluxo de trabalho ou da ação de fluxo de trabalho que contém o primeiro erro de sintaxe encontrado, juntamente com detalhes do erro.

Tipo de Erro	Resultado	O Que é Comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho
Erro semântico numa condição do fluxo de trabalho	■ Nenhuma das ações na regra do fluxo de trabalho é efetuada. ■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. ■ Se a regra tiver sido acionada por uma operação de apagamento, o registo será apagado. ■ Se a regra tiver sido acionada por uma operação de atualização, o registo atualizado será gravado, a menos que a caixa de seleção Cancelar a Gravação seja selecionada na regra de fluxo de trabalho. Se a caixa de seleção Cancelar a Gravação estiver selecionada na regra de fluxo de trabalho, a operação de atualização que acionou a regra de fluxo de trabalho é cancelada da mesma forma que uma operação de atualização é cancelada se a condição da regra não for cumprida. Para obter detalhes do que acontece quando uma operação de atualização é cancelada pela funcionalidade Cancelar a Gravação do fluxo de trabalho, consulte Cancelar Operações de Gravação do Fluxo de Trabalho (na página 1632).	Detalhes da regra de fluxo de trabalho onde foi encontrado o erro, juntamente com os detalhes do erro.
Erro semântico numa ação de fluxo de trabalho	■ Se alguma das ações Atualizar Valores ou Criar Evento de Integração na regra de fluxo de trabalho tiver sido efetuada, essas ações são anuladas. As restantes ações na regra de fluxo de trabalho não são efetuadas. NOTA: Se alguma das ações Criar Tarefa ou Enviar Mensagem já tiver sido efetuada, essas ações não serão anuladas. ■ O erro é reportado ao utilizador cuja ação acionou a regra de fluxo de trabalho. Se a regra de fluxo de trabalho tiver sido acionada por um serviço Internet, a falha da ação de fluxo de trabalho é comunicada na resposta ao serviço Internet. ■ A operação que acionou a regra está bloqueada.	Não aplicável

Tipo de Erro	Resultado	O Que é Comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho
Qualquer outro erro numa ação de fluxo de trabalho	- Nenhuma das ações restantes na regra de fluxo de trabalho é efetuada. - O erro é reportado ao utilizador cuja ação acionou a regra de fluxo de trabalho. Se a regra de fluxo de trabalho tiver sido acionada por um serviço Internet, a falha da ação de fluxo de trabalho é comunicada na resposta ao serviço Internet. - A operação que acionou a regra está bloqueada.	Não aplicável

Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e no Evento Agendado

A seguinte tabela descreve o resultado de erros que ocorrem em eventos agendados e as ações da regra de fluxo de trabalho nesses eventos agendados para tipos de registos que não os do Analytics.

Tipo de Erro	Resultado	O Que é Comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho
Erro de sintaxe numa ação de fluxo de trabalho	- A ação de fluxo de trabalho falha para cada registo na lista. - Para cada falha, é comunicada uma instância no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. - Se existirem outras ações no evento agendado, essas ações são efetuadas. - A falha da ação de fluxo de trabalho não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência agendada do evento.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho que contém o erro de sintaxe encontrado, juntamente com detalhes do erro.
Erro semântico numa ação de fluxo de trabalho	- A ação de fluxo de trabalho falha para cada registo na lista. - Para cada falha, é comunicada uma instância no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. - Se existirem outras ações no evento agendado, essas ações são efetuadas. - A falha da ação de fluxo de trabalho não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência agendada do evento.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho onde foi encontrado o erro, juntamente com os detalhes do erro.

Tipo de Erro	Resultado	O Que é Comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho
O número de registos devolvidos na lista especificados no evento agendado excede o número máximo permitido.	- Nenhuma das ações no evento agendado é efetuada para cada registo na lista. - A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. É comunicada uma instância única. - A falha não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência agendada do evento.	Detalhes do evento agendado que falhou juntamente com os detalhes do erro.
O utilizador que tornou o evento agendado ativo não tem acesso à lista especificada no evento agendado.	- Nenhuma das ações no evento agendado é efetuada para cada registo na lista. - A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. É comunicada uma instância única. - A falha não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência agendada do evento.	Detalhes do evento agendado que falhou juntamente com os detalhes do erro.
Qualquer outro erro numa ação de fluxo de trabalho	- A ação de fluxo de trabalho falha para cada registo na lista. - Para cada falha, é comunicada uma instância no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. - Se existirem outras ações no evento agendado, essas ações são efetuadas. - A falha da ação de fluxo de trabalho não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência agendada do evento.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho que falhou, juntamente com os detalhes do erro.

NOTA: Quando uma instância de um evento agendado falha, é gerada outra instância para a próxima ocorrência agendada do evento. Não pode voltar a submeter uma instância com falha.

Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e no Evento Agendado para o Tipo de Registo do Analytics

A seguinte tabela descreve o resultado de erros que ocorrem em eventos agendados para o tipo de registo do Analytics e as ações da regra de fluxo de trabalho nesses eventos agendados. Em todos os casos listados na tabela, a falha da ação de fluxo de trabalho para um ou mais utilizadores não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência agendada do evento.

Tipo de Erro	Resultado	O Que é Comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho
Erro de sintaxe numa ação de fluxo de trabalho	Para cada utilizador na lista de utilizadores no evento agendado, a ação de fluxo de trabalho falha e não é enviada uma mensagem de correio eletrónico.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho que contém o erro de sintaxe

Tipo de Erro	Resultado	O Que é Comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho
	- Para cada falha, é comunicada uma instância no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. - Se existirem outras ações no evento agendado, essas ações são efetuadas.	encontrado, juntamente com detalhes do erro.
Erro semântico numa ação de fluxo de trabalho	- Para cada utilizador na lista de utilizadores no evento agendado, a ação de fluxo de trabalho falha e não é enviada uma mensagem de correio eletrónico. - Para cada falha, é comunicada uma instância no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. - Se existirem outras ações no evento agendado, essas ações são efetuadas.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho onde foi encontrado o erro, juntamente com os detalhes do erro.
Um ou mais dos seguintes problemas ocorre no momento em que Oracle CRM On Demand tenta efetuar uma ação em nome de um utilizador: - ETL (extração, transformação, carregamento) em execução. - O servidor do Analytics está inativo. - Uma ou mais das atribuições dos serviços de relatório foi excedida ou o limite de atribuição de ficheiros para a sua empresa foi atingido.	- Falha na ação de fluxo de trabalho. - Nenhuma das restantes ações no evento é efetuada para o utilizador e nenhuma das ações é efetuada para qualquer um dos restantes utilizadores na lista. - Se qualquer ação da instância do evento tiver sido efetuada com êxito para um utilizador antes de o problema ocorrer, é enviada ao mesmo a mensagem de correio eletrónico com os resultados. - Para cada falha, é comunicada uma instância no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho que falhou, juntamente com os detalhes do erro.
É verificado um ou mais dos seguintes problemas quando Oracle CRM On Demand tenta efetuar uma ação em nome de um utilizador: - A função do utilizador não tem o privilégio Aceder ao V3 Analytics. - O utilizador está inativo. - Oracle CRM On Demand não consegue entrar em sessão no servidor do Analytics em nome do utilizador.	- Nenhuma das ações de fluxo de trabalho no evento é efetuada para o utilizador. - A falha não impede a ação de ser efetuada para outros utilizadores na lista de utilizadores no evento agendado. - Para cada falha, é comunicada uma instância no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho que falhou, juntamente com os detalhes do erro.

Tipo de Erro	Resultado	O Que é Comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho
É verificado um ou mais dos seguintes problemas quando Oracle CRM On Demand tenta efetuar uma ação de fluxo de trabalho em nome de um utilizador: ■ O objeto do Analytics selecionado na ação já não está disponível. ■ O objeto do Analytics selecionado na ação é uma análise e ocorreu uma falha na execução dessa análise. NOTA: Caso um painel ou página de painel seja selecionado na ação e ocorrer uma falha na execução da análise no painel ou na página do painel, não implica que ocorra uma falha na ação de fluxo de trabalho. ■ O ficheiro gerado pela ação excede o tamanho máximo permitido de 20 MB. ■ O utilizador não tem acesso ao objeto do Analytics.	■ A ação de fluxo de trabalho falha para o utilizador. ■ Se existirem outras ações no evento agendado, essas ações são efetuadas para o utilizador. ■ Para cada falha, é comunicada uma instância no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.	Detalhes da ação de fluxo de trabalho que falhou, juntamente com os detalhes do erro.

Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador

As considerações seguintes aplicam-se quando cria regras do fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador:

- Para criar regras do fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador, tem de ter ambos os seguintes privilégios ativados na função do utilizador:
 - Gerir Regras de Dados - Gerir Regra de Fluxo de Trabalho
 - Gerir Regras de Dados - Gerir Regra de Fluxo de Trabalho para Utilizadores
- As regras do fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador não são acionadas nos seguintes casos:
 - Quando as alterações são efetuadas a um registo de um utilizador através do Oracle CRM On Demand Customer Care a pedido da empresa.

NOTA: Os utilizadores podem conceder acesso de início de sessão aos representantes do suporte técnico do Oracle CRM On Demand para fins de resolução de problemas. Se um representante do suporte técnico efetuar uma alteração no registo de um utilizador com sessão iniciada como utilizador, a alteração é tratada como se tivesse sido efetuada pelo utilizador que o representante do suporte técnico está a simular, e a alteração aciona todas as regras de fluxo de trabalho relevantes.
 - Quando a palavra-passe de um utilizador é reposta pelo administrador ao clicar em Redefinir Palavra-Passe no registo do utilizador.

NOTA: Se o administrador selecionar a caixa de verificação Enviar a Palavra-Chave Temporária por Correio Eletrónico Quando Clico em Gravar no registo do utilizador, esta ação é considerada uma atualização ao registo do utilizador e a alteração aciona todas as regras de fluxo de trabalho relevantes.
 - Quando a palavra-passe de um utilizador é redefinida através dos serviços Web.
 - Quando um utilizador configura a palavra-passe após iniciar sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez.

- Quando um utilizador altera a palavra-passe.
- Quando um utilizador configura as perguntas de segurança após iniciar sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
- Quando um utilizador altera as perguntas de segurança.
- Quando é efetuada uma alteração numa quota de vendas no registo de um utilizador.
- A ação do fluxo de trabalho Atribuir não é suportada para regras de fluxo de trabalho suportadas para o tipo de registo Utilizador. Isto deve-se aos livros customizados não estarem atribuídos a registos de utilizadores da mesma forma que são atribuídos a outros tipos de registos como contas, contactos, etc. Apesar de os utilizadores poderem ser associados a livros para fornecer aos utilizadores acesso a registos nos livros, apenas o livro de utilizador predefinido do utilizador é atribuído ao registo do utilizador.
- Não pode utilizar uma ação do fluxo de trabalho Atualizar Valores para atualizar o campo Estado do registo de um utilizador.
- Se uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador tiver uma ação Atualizar Valores, e se a regra de fluxo de trabalho for acionada por uma alteração efetuada ao registo de utilizador através da ligação A Minha Configuração, a ação Atualizar Valores não atualiza os campos que são só de leitura para o utilizador.
- Quando cria uma ação de fluxo de trabalho Enviar Correio Eletrónico para o tipo de registo Utilizador, a opção de Endereço de Correio Eletrónico Específico não está disponível no campo Para. Apenas as opções Utilizador Específico e Utilizador Relacionado em Registo estão disponíveis. Na opção Utilizador Relacionado em Registo, pode selecionar uma das seguintes opções:
 - **Utilizador atual.** Este é o utilizador cuja ação acionou a regra de fluxo de trabalho.
 - **Supervisor.** Este utilizador foi nomeado no campo Supervisor no registo do utilizador que foi criado ou atualizado pela ação que acionou a regra de fluxo de trabalho.
 - **Reporta a.** Este utilizador foi nomeado no campo Reporta A no registo do utilizador que foi criado ou atualizado pela ação que acionou a regra de fluxo de trabalho.

Da mesma forma, quando cria uma ação de fluxo de trabalho Criar Tarefa para o tipo de registo Utilizador, as opções que estão disponíveis para a opção Utilizador Relacionado em Registo no campo Proprietário são Utilizador Atual, Supervisor e Reporta A.

Criar regras de fluxo de trabalho

Este tópico descreve a forma como podem ser criadas regras de fluxos de trabalho com qualquer evento acionador que seja diferente do Evento Agendado. Para obter informações sobre como criar regras de fluxos de trabalho com o evento acionador Evento Agendado, consulte [Criar Eventos Agendados \(na página 1623\)](#).

NOTA: Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para a Mensagem do Fluxo de Trabalho: Cancelar/Gravar estiver selecionada no perfil da empresa, o campo Idioma de Tradução está disponível na página Detalhes da Regra de Fluxo de Trabalho e na página Editar Regra de Fluxo de Trabalho quando edita uma regra de fluxo de trabalho existente. O campo Idioma de Tradução permite introduzir versões traduzidas das mensagens de erro customizadas devolvidas aos utilizadores ou aos serviços Web se a condição de uma regra de fluxo de trabalho não for cumprida e a caixa de verificação Cancelar/Gravar for selecionada para a regra. Para obter mais informações sobre o campo Idioma de Tradução, consulte [Cancelar as Operações de Gravação do Fluxo de Trabalho \(consultar Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho na página 1632\)](#).

Antes de começar. A funcionalidade de fluxo de trabalho no Oracle CRM On Demand tem de estar configurada na empresa, conforme descrito em [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#). Para executar os procedimentos descritos neste tópico, tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho na função de utilizador. Para criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador, tem de ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxos de Trabalho para Utilizadores na função de utilizador. O administrador pode ativar este privilégio para a função Administrador e para qualquer outra função, conforme necessário. Para obter mais informações acerca de considerações ao criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador, consulte [Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo Utilizador \(consultar Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do](#)

[Utilizador](#) na página 1616). Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios a funções, consulte [Adicionar Funções](#) (na página 1488).

NOTA: Após a criação de uma regra, não pode alterar o tipo de registo ou o evento acionador na regra. No entanto, pode atualizar a condição do fluxo de trabalho.

Para criar uma regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de Regras de Fluxo de Trabalho, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para criar uma nova regra de fluxo de trabalho copiando uma já existente, clique em Copiar na regra de fluxo de trabalho que pretende copiar.
 - Para criar uma nova regra de fluxo de trabalho que não se baseia numa regra existente, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, na secção Detalhes de regras de fluxos de trabalho chave, preencha as informações da regra.

A tabela seguinte descreve os campos da regra.

Campo	Descrição
Nome do fluxo de trabalho	Introduza um nome exclusivo, até 50 caracteres.
Ativo	Utilize a caixa de verificação Ativa para ativar e desativar a regra. Pode ser ativado simultaneamente qualquer número de regras de fluxos de trabalho.
Ordem	Este campo é só de leitura quando cria a regra de fluxo de trabalho. Determina a ordem pela qual o Oracle CRM On Demand invoca as regras que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador, e onde for aplicável, no mesmo tipo de registo principal. O Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação não utilizado seguinte para as regras baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador. Se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Depois da associação com principal ou Depois da dissociação do principal, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação não utilizado seguinte para as regras baseadas no mesmo tipo de registo, no mesmo evento acionador e no mesmo tipo de registo principal. Posteriormente, pode alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 1657).
Sair	Se seleccionar a caixa de verificação Sair nesta regra de fluxo de trabalho e se a condição na regra for cumprida, as ações ativas nesta regra de fluxo de trabalho serão executadas. No entanto, nenhuma das regras de fluxos de trabalho subsequentes, que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador, e onde for aplicável, no mesmo tipo de registo principal, são acionadas.

Campo	Descrição
	Se a condição nesta regra de fluxo de trabalho não for cumprida, o Oracle CRM On Demand continua para a regra seguinte na sequência, independentemente da definição da caixa de verificação Sair nesta regra de fluxo de trabalho.
Descrição	(Opcional) Introduza informações adicionais sobre a regra do fluxo de trabalho, tal como o objetivo da regra.
Tipo de registo	Selecione o tipo de registo para a regra de fluxos de trabalho. Para criar, atualizar e eliminar eventos acionadores, cada regra de fluxo de trabalho está relacionada apenas com um tipo de registo. A regra é avaliada para esse tipo de registo e as ações são executadas nesse tipo de registo. Após a criação de uma regra, não pode alterar o tipo de registo na regra. Nas regras de fluxos de trabalho em que o evento de acionador é Depois da associação com evento de acionador principal ou Depois da dissociação do evento de acionador principal, selecione o tipo de registo do registo dependente. Por exemplo, se pretender que a regra de fluxos de trabalho seja acionada quando um registo de contacto for associado a um registo de conta, selecione Contacto neste campo e selecione Conta no campo Tipo de registo principal.
Evento acionador	Selecione o evento que aciona a regra. Quando este evento ocorre num registo do tipo especificado, a regra é avaliada. Depois de uma regra ser criada, não pode alterar o evento acionador na regra. NOTA: Os eventos de acionador Depois da associação com evento de acionador principal e Depois da dissociação do evento de acionador principal são apenas suportados pelos tipos de registo de Conta, Contacto e Oportunidade. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Eventos Acionadores de Associação e Dissociação (consultar Acerca de Eventos do Acionador de Associação e Dissociação na página 1599).
Tipo de registo principal	Este campo é apresentado se seleccionar Depois da associação com evento de acionador principal ou Depois da dissociação do evento de acionador principal. Selecione o tipo de registo principal. Por exemplo, se estiver a configurar uma regra de fluxos de trabalho que irá ser acionada quando um registo de contacto for associado a um registo de conta principal, selecione Conta neste campo e selecione Contacto no campo Tipo de registo.

- 5 Se pretender definir uma condição na regra de fluxo de trabalho, clique no ícone *fx* na secção Condição da regra de fluxo de trabalho da página e utilize o Expression Builder para definir a condição da regra de fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2025\)](#).

NOTA: Se não definir qualquer condição para a regra de fluxo de trabalho, as ações na regra serão executadas sempre que a regra seja acionada.

Quando criar condições nas regras de fluxos de trabalho, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Uma condição da regra de fluxo de trabalho pode conter um máximo de 2048 caracteres.
- Pode configurar regras de fluxos de trabalho que sejam específicas a funções ou canais em particular. Para obter mais informações sobre as regras de fluxos de trabalho para funções ou canais específicos, consulte [Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos \(na página 1635\)](#).
- Pode determinar se um campo num registo foi atualizado através da utilização de uma condição semelhante à seguinte no regra de fluxo de trabalho. Neste exemplo, a cadeia utilizada para determinar se o campo foi alterado é *Inválida*, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor no campo que está a ser examinado:

```
IfNull(<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

ATENÇÃO: A função PRE não devolve o valor anterior de um campo se a função for utilizada em qualquer fluxo de trabalho ou ação que é invocado depois de uma ação Espera. Para obter mais informações sobre a função PRE(), consulte [PRE \(na página 2065\)](#).

- 6 Se a secção Ações se a condição for falsa estiver disponível na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, pode especificar que a operação de gravação tem de ser cancelada se a condição na regra não for cumprida. Para obter mais informações sobre como especificar que a operação de gravação tem de ser cancelada, se a condição na regra não for cumprida, consulte [Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho \(na página 1632\)](#).
- 7 Grave a regra de fluxo de trabalho.

Quando tiver gravado a regra, pode criar ações para a regra. Pode criar várias ações para uma regra de fluxos de trabalho até ao número máximo de 25 ações para cada regra.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1637\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(na página 1646\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
- [Criar Eventos Agendados \(na página 1623\)](#)
- [Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho \(na página 1632\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1656\)](#)

- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho \(na página 1657\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
- Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1659)

Acerca dos Eventos Agendados

Um evento agendado é uma regra de fluxo de trabalho que não é acionada por uma ação de utilizador. Em alternativa, o evento agendado é automaticamente executado quando são atingidas as data e hora especificadas. Opcionalmente, pode configurar um evento agendado a ser executado múltiplas vezes, num intervalo que especifica no evento agendado. As ações de fluxo de trabalho num evento agendado são efetuadas numa lista de registos ao passo que as ações noutros tipos de regras de fluxo de trabalho são efetuadas num único registo.

NOTA: O evento acionador para um evento agendado é um [Evento Agendado](#).

Pode criar eventos agendados para todos os tipos de registo de nível superior que suportam funcionalidades de gestão de lista e para os tipos de registo Lista de Preços, Produto, Categoria do Produto e Utilizador.

NOTA: Também pode criar eventos agendados para o tipo de registo do Analytics. As ações de fluxos de trabalho em eventos agendados para o tipo de registo do Analytics não são efetuadas numa lista de registos. Em vez disso, estas ações executam uma análise, um painel ou página de painel em nome dos utilizadores especificados e enviam os resultados a esses utilizadores. Para obter mais informações sobre eventos agendados para o tipo de registo do Analytics, consulte [Criar Eventos Agendados para o Analytics \(na página 1627\)](#).

Quando cria um evento agendado para qualquer tipo de registo que não o tipo de registo do Analytics, o utilizador seleciona uma lista filtrada que devolve os registos para os quais pretende efetuar as ações do fluxo de trabalho. Sempre que o evento agendado é executado, as ações são efetuadas para os registos devolvidos pela lista filtrada nessa data. Os registos que são processados em sequência, isto é, todas as ações de fluxo de trabalho no evento agendado são executadas pela ordem especificada no evento agendado para o primeiro registo na lista, em seguida, todas as ações são executadas para o segundo registo na lista e assim sucessivamente.

Por exemplo, poderá querer que o Oracle CRM On Demand envie um lembrete de correio eletrónico aos proprietários das atividades abertas para as quais a data limite já decorreu e pretende que esta ação se repita em intervalos de uma semana. Para configurar este processo, pode criar um evento agendado no qual seleciona uma lista previamente definida que devolve todas as atividades abertas para as quais a data limite já tenha decorrido. Configura o evento agendado para repetir em intervalos de uma semana e, em seguida, cria a ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico no evento agendado. A primeira instância do evento agendado é executada na data de início que especificou e é enviado um lembrete de correio eletrónico ao proprietário de cada atividade aberta para a qual a data limite já decorreu. O evento agendado é então executado automaticamente de novo em intervalos de uma semana até a data final que especificou ser atingida (ou o evento ter sido executado o número de vezes que especificou).

As ocorrências dos eventos agendados são agendadas e executadas da seguinte forma:

- Depois de ativar o evento agendado, é gerada uma instância pendente para a primeira ocorrência agendada do evento e o estado do evento agendado é definido para Agendado. A instância pendente é mostrada no Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho. Para obter informações acerca dos campos apresentados para uma instância pendente, consulte [Campos de Instâncias Pendentes do Fluxo de Trabalho \(na página 1669\)](#).

NOTA: A Data de Retoma numa instância pendente de um evento agendado é a data de execução da instância mais anterior possível. Dependendo do carregamento na base de dados do Oracle CRM On Demand e no servidor Oracle CRM On Demand nesse momento, a instância pode não ser executada de imediato.

É gerada uma instância para a primeira ocorrência agendada do evento agendado mesmo se o fluxo de trabalho não estiver ativado (ou seja, se a caixa de seleção Ativar Fluxo de Trabalho do perfil da empresa não estiver marcada) na altura em que um evento agendado é ativado. Contudo, se o fluxo de trabalho não estiver ativado quando a data de retoma da instância chegar, acontece o seguinte:

- Nenhuma das ações de fluxo de trabalho que são configuradas no evento é efetuada.
- Se ocorrer um erro que causaria a falha da instância do evento agendado (por exemplo, se a lista de registos exceder o limite permitido), o limite é comunicado no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. Caso contrário, o monitor de erros não comunica uma falha na instância.
- É criada outra instância pendente para a próxima ocorrência agendada do evento.
- Se a caixa de seleção Ativar Notificação estiver selecionada no evento agendado, é enviada uma mensagem de correio eletrónico para o utilizador que ativou o evento agendado. Se for encontrado um erro que leve à falha da instância do evento agendado, a mensagem de correio eletrónico indica que a instância foi concluída com erros, caso contrário a mensagem indica que a instância foi concluída com êxito.

O mesmo comportamento aplica-se a cada instância do evento agendado até o fluxo de trabalho ser ativado.

- Se uma instância do evento agendado for executada, ocorre o seguinte:
 - Se a caixa de seleção Ativar Notificação estiver selecionada no evento agendado, o Oracle CRM On Demand envia uma mensagem de correio eletrónico para o utilizador que ativou o evento agendado para confirmar que a instância foi executada.
 - É gerada outra instância para a próxima ocorrência agendada do evento.
- Quando todas as instâncias do evento agendado estiverem concluídas, o evento agendado é desativado (ou seja, a caixa de seleção Ativo no evento agendado é automaticamente desmarcada) e o estado do evento agendado é definido para Concluído.

Estado do Evento Agendado

O campo Estado num evento agendado é atualizado automaticamente e é só de leitura. Os valores que se seguem podem ser apresentados no campo Estado:

- **Não Agendado.** O evento agendado nunca foi ativado.
- **Agendado.** O evento agendado está ativo e existe uma instância pendente do evento.
- **Concluído.** Todas as ocorrências agendadas do evento agendado foram concluídas.
- **Terminado.** A instância gerada mais recentemente do evento agendado foi apagada do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho ou o evento agendado foi desativado.

Para obter mais informações sobre o que acontece quando apaga uma instância de um evento agendado do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho, consulte [Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho](#) (consultar [Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho](#) na página 1668).

Acerca de Como Apagar Eventos Agendados

Se apagar um evento agendado antes de todas as ocorrências agendadas do evento terem sido executadas, ocorre o seguinte:

- Se existir uma instância pendente do evento agendado, a instância é apagada a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho.
- Se uma instância do evento agendado estiver em execução atualmente, ocorre uma falha na instância. A falha não é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.
- Não são geradas mais instâncias do evento agendado.

Acerca de Como Desativar Eventos Agendados

Se desativar um evento agendado antes de todas as ocorrências agendadas do evento terem sido executadas, ocorre o seguinte:

- O estado do evento agendado está definido para Terminado.
- Se existir uma instância pendente do evento agendado, a instância é apagada a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho.
- Se uma instância do evento agendado estiver em execução atualmente, podem ocorrer falhas nalgumas ações.
Durante o tempo de execução da instância de um evento agendado, o Oracle CRM On Demand verifica em intervalos de cinco minutos se o evento agendado ainda está ativo. Se o evento agendado tiver sido desativado, a instância é terminada. Qualquer ação que ainda não tenha sido efetuada sofre uma falha e as instâncias de erro das ações falhadas são comunicadas no monitor de erros.
- Não são geradas mais instâncias do evento agendado.

Se seleccionar a caixa Ativo num registo do evento agendado que foi previamente desativada, o registo do evento agendado é tratado como um novo evento agendado. Dependendo da agenda, ocorre um dos seguintes casos:

- **Se forem agendadas ocorrências futuras.** O estado do evento agendado é definido para Agendado e é gerada uma instância pendente para a ocorrência agendada seguinte. O número de ocorrências do evento agendado é redefinido para 1 quando a instância é gerada.
- **Se não forem agendadas ocorrências futuras.** A caixa de seleção Ativo no evento agendado é automaticamente desmarcada de novo e o estado do evento agendado é definido para Concluído.

O número máximo de eventos agendados ativos que é suportado para uma instância de Oracle CRM On Demand é 100.

Procedimentos Recomendados

Seguem-se algumas sugestões de procedimentos recomendados para gerir os seus eventos agendados:

- Mantenha o número de eventos agendados ativos o mais baixo possível. Ter demasiados eventos agendados ativos pode afetar o desempenho das ações de fluxo de trabalho nos eventos.
- Mantenha o número de registos na lista para um evento agendado o mais baixo possível. Apesar de um evento agendado poder processar um máximo de 1000 registos numa lista, o desempenho das ações do fluxo de trabalho nos eventos é melhor se a lista for filtrada para conter menos registos.
- Configure os seus eventos agendados para que executem em momentos diferentes. O desempenho pode ser afetado se agendar vários eventos para executarem ao mesmo tempo.

Para obter informações sobre como criar eventos agendados, consulte [Criar Eventos Agendados \(na página 1623\)](#) e [Criar Eventos Agendados para o Analytics \(na página 1627\)](#).

Criar Eventos Agendados

Este tópico descreve como criar eventos agendados, ou seja, fornece regras do fluxo de trabalho com o evento acionador do Evento Agendado. Para obter informações sobre como criar regras de fluxos de trabalho com qualquer outro evento acionador, consulte [Criar Regras de Fluxos de Trabalho](#) (consultar [Criar regras de fluxo de trabalho](#) na página 1617).

NOTA: O procedimento para criar um evento agendado para o tipo de registo do Analytics é diferente do procedimento para criar um evento agendado para outros tipos de registo. Para obter informações sobre como criar eventos agendados para o tipo de registo do Analytics, consulte [Criar Eventos Agendados para o Analytics \(na página 1627\)](#).

Aplicam-se as seguintes considerações ao agendar um evento:

- Não pode especificar uma condição num evento agendado. As instâncias agendadas do evento e as ações de fluxo de trabalho sobre o evento são sempre executadas, salvo se ocorrer um erro.

NOTA: Depois de seleccionar o evento acionador Evento Agendado na página Nova Regra de Fluxo de Trabalho, a página é renovada. A secção Condição de Regras de Fluxo de Trabalho da página é retirada e a secção Detalhes de Agendamento, onde especifica o agendamento do evento, fica disponível.

- Por questões de desempenho, é recomendado que evite a configuração de vários eventos agendados para executarem ao mesmo tempo.
- Deve especificar uma data e hora de início para o evento agendado e uma data e hora de fim ou o número de vezes que o evento deve ser executado.

NOTA: o Oracle CRM On Demand não gera instâncias para datas e horas no passado mesmo que especifique uma data e hora de início no passado. Por exemplo, se especificar uma data de início de 15 de janeiro de 2018 para um evento agendado que deve repetir-se 10 vezes em intervalos de um mês e a data atual fosse 30 de maio de 2018, a primeira instância do evento estaria agendada para 15 de junho de 2018. Apenas serão executadas as instâncias das cinco ocorrências no futuro.

- Se especificar que o evento agendado deve ser executado em determinada data do mês e se essa data não existir em determinado mês, o evento não será executado nesse mês. Por exemplo, se selecionar o dia 29 de um mês, o evento não será executado em fevereiro, exceto se for um ano bissexto.

Aplicam-se as seguintes considerações ao selecionar uma lista para o evento agendado:

- Não pode ativar o evento agendado se não tiver acesso à lista filtrada que é selecionada no evento agendado.
- Se o utilizador que ativa o evento agendado não tiver acesso à lista selecionada no evento agendado na altura de execução da instância de um evento, ocorre uma falha na instância.
- Quando uma instância do evento agendado é executada, a lista que é devolvida inclui apenas os registos que cumprem os critérios de filtro da lista e são visíveis ao utilizador que ativou o evento agendado.
- O número máximo de registos que pode ser processado por uma instância de um evento agendado é 1000. Se a lista que selecionou no evento agendado devolve mais do que o número máximo previsto na execução da instância de um evento, ocorre uma falha na instância. Para evitar este problema, certifique-se de que o filtro na lista que selecionou para o evento agendado está configurado de forma a não ter grande probabilidade de devolver uma lista muito longa de registos.
- Ao especificar o filtro para uma lista que pretende utilizar para os eventos agendados, pode utilizar uma ou mais das seguintes funções nos campos Data e Data/Hora:
 - Duration()
 - Timestamp()
 - Today()

Pode utilizar estas funções com as seguintes condições:

- Entre
- Igual a
- Ativado
- Em ou depois de
- Em ou antes de
- Não entre
- Diferente de

Pode escrever a expressão que contém as funções diretamente no campo do valor de filtro nos critérios da lista. Por exemplo, para devolver registos de oportunidade em que a Data de Fecho é dois dias depois da data atual (ou seja, a data em que o evento agendado é executado), selecione a condição Igual a e introduza a seguinte expressão:

Hoje() + 2

Outro exemplo: para devolver registos de pistas em que a Data de Fecho Estimado ocorre dentro das 36 horas seguintes, selecione a condição Entre e introduza a seguinte expressão:

Indicação de data/hora(), Indicação de data/hora() + Duração('P0YT36H')

Para obter mais informações acerca destas funções, consulte os seguintes tópicos: Duração (consultar [Duration](#) na página 2042), Indicação de data/hora (consultar [Timestamp](#) na página 2069) e Hoje (consultar [Today](#) na página 2072).

Antes de iniciar:

- A funcionalidade de fluxo de trabalho no Oracle CRM On Demand tem de estar configurada na empresa, conforme descrito em [Acerca de Como Configurar a Funcionalidade de Regras de Fluxos de Trabalho \(na página 1593\)](#).
- Para executar os procedimentos descritos neste tópico, deve ter o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho na função de utilizador.
- Para criar eventos agendados para o tipo de registo Utilizador, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxos de Trabalho para Utilizadores na função de utilizador. O administrador pode ativar este privilégio para a função Administrador e para qualquer outra função, conforme necessário. Para obter mais informações acerca de considerações ao criar eventos agendados para o tipo de registo Utilizador, consulte [Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo Utilizador](#) (na página 1616). Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios a funções, consulte [Adicionar Funções \(na página 1488\)](#).
- Reveja as informações em [Acerca dos Eventos Agendados \(na página 1621\)](#)

Para criar um evento agendado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de Regras de Fluxo de Trabalho, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para criar um novo evento agendado através da cópia de um evento existente, clique em Copiar no evento agendado que pretende copiar.
 - Para criar um novo evento agendado que não se baseie num evento existente, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhe da Regra de Fluxo de Trabalho, na secção Detalhes de Regras de Fluxo de Trabalho Chave, preencha as informações do evento agendado.

A tabela seguinte descreve os campos.

Campo	Descrição
Nome do fluxo de trabalho	Introduza um nome exclusivo, até 50 caracteres.
Ativo	Utilize a caixa de seleção para ativar ou desativar o evento agendado. Até ao momento em que um evento agendado é ativado, o campo Iniciado por no registo do evento agendado mostra o nome do utilizador que criou o evento agendado. O campo Iniciado por é apresentado na página Detalhe do evento agendado após o registo ser gravado. Após a caixa Ativo ser selecionada no evento agendado e o registo ser gravado, o campo Iniciado por no registo é atualizado para mostrar o nome do utilizador que selecionou a caixa Ativo. Esse utilizador deve ter acesso à lista selecionada no evento agendado na altura de execução da instância de um evento. Caso contrário, ocorre uma falha na instância.

Campo	Descrição
	Em todas as instâncias pendentes e todas as instâncias de erro do evento agendado, o campo Iniciado por também mostra o nome do utilizador que selecionou a caixa Ativo no evento agendado. Para obter mais informações sobre o que acontece quando ativa ou desativa um evento agendado, consulte Acerca de Eventos Agendados (consultar Acerca dos Eventos Agendados na página 1621). NOTA: Ao ativar o evento agendado, é imediatamente gerada uma instância para a primeira ocorrência agendada do evento. É prática recomendada configurar todas as ações do fluxo de trabalho no evento agendado antes de ativar o evento. Caso contrário, se a data de início do evento agendado estiver próxima, a primeira instância pode ser executada antes de ter concluído a configuração das ações do fluxo de trabalho.
Descrição	(Opcional) Introduza informações adicionais acerca do evento agendado, tais como, o objetivo do evento.
Tipo de registo	Selecione o tipo de registo do evento agendado. Um evento agendado está relacionado apenas com um tipo de registo. Após a criação do evento, não pode alterar o tipo de registo no evento.
Evento acionador	Selecione Evento Agendado.
Ativar Notificação	Selecione esta caixa se pretender que o Oracle CRM On Demand envie uma mensagem de correio eletrónico sempre que uma instância do evento agendado é concluída com êxito, sempre que ocorre uma falha numa instância do evento e sempre que uma instância pendente do evento é apagada. A mensagem de correio eletrónico é enviada para o utilizador que ativou o evento agendado.

- 5 Na secção Detalhes do Agendamento, clique no ícone Pesquisa (lupa) e selecione a lista filtrada que devolve os registos sobre os quais pretende que as ações do fluxo de trabalho atuem.
- 6 No campo Data de Início, selecione a data e hora a que pretende que a primeira instância do evento agendado seja executada.
- 7 No campo Recorrente, selecione o intervalo a que pretende que o evento agendado se repita, por exemplo, Semanalmente.
- 8 No campo Intervalo de, configure o período do intervalo para as instâncias de repetição. Por exemplo, se tiver selecionado Semanalmente no campo Recorrente e se pretender que as instâncias se repitam em intervalos de duas semanas, introduza 2 no campo Intervalo de. O valor mínimo que pode introduzir é 1.
- 9 Se tiver selecionado Mensalmente no campo Recorrente, pode agendar opcionalmente o evento para executar no último dia de cada mês em que o evento é executado, selecionando a caixa Último dia do mês. Por exemplo, se tiver configurado um evento agendado para iniciar a 23 de abril e repetir em intervalos de dois meses, a primeira instância do evento será executada a 23 de abril. A segunda instância será executada a 23 de junho, a terceira a 23 de agosto e assim sucessivamente. Contudo, se selecionar a caixa Último dia do mês, a primeira instância do evento será executada a 30 de abril, a segunda instância a 30 de junho, a terceira instância a 31 de agosto e assim sucessivamente.

10 Especifique o número de vezes que pretende que o evento agendado seja executado ou especifique a data e hora de fim, através de uma das seguintes opções:

- Selecione a opção Após e especifique o número de vezes que o evento agendado deve ser executado. O valor que introduzir deve ser superior a 0 (zero).
- Selecione a opção Por Hora/Data e selecione a data e hora de fim do evento agendado. A data e hora de fim deve ser posterior à data e hora de início.

11 Grave as alterações.

Acerca de Como Atualizar Eventos Agendados

Após ativar um evento agendado, não pode alterar o agendamento ou selecionar uma lista diferente no evento agendado. No entanto, pode terminar o evento agendado desativando-o. Após desmarcar a caixa de seleção Ativo no evento agendado e gravar o registo, pode editar o evento agendado para alterar o agendamento ou selecionar uma lista diferente. Ao reativar o evento agendado, este é tratado como um novo evento agendado.

ATENÇÃO: Ao desativar um evento agendado, qualquer instância pendente do evento é apagada. Além disso, se uma instância do evento agendado estiver em execução, podem ocorrer falhas nalgumas ações para alguns registos na lista. Para obter mais informações sobre o que acontece quando desativa um evento agendado, consulte [Acerca de Eventos Agendados](#) (consultar [Acerca dos Eventos Agendados](#) na página 1621).

Criar Eventos Agendados para o Analytics

Pode criar um ou mais eventos agendados para o tipo de registo do Analytics e configurar uma ou mais ações Enviar Mensagem de Correio Eletrónico no evento para efetuar as seguintes tarefas:

- Execute um objeto do Analytics em nome de um ou mais utilizadores especificados. O objeto do Analytics pode ser uma análise, um painel ou uma página do painel.
- Envie os resultados gerados para um utilizador para esse mesmo utilizador sob a forma de anexo de mensagem de correio eletrónico.

Os direitos de acesso do utilizador especificado determinam os resultados gerados para esse utilizador.

Um evento agendado para o tipo de registo do Analytics é diferente de um evento agendado para outros tipos de registo da seguinte forma:

- O utilizador não seleciona uma lista de registos do evento agendado.
- Apenas a ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico é suportada.
- No evento agendado, o utilizador acrescenta uma lista de utilizadores em nome dos quais o objeto do Analytics deve ser executado.
- O tipo de intervalo De hora a hora não está disponível.

Uma ação de fluxo de trabalho Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para um evento agendado para o tipo de registo do Analytics é diferente de uma ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para outros tipos de registo da seguinte forma:

- O utilizador não especifica um destinatário para a mensagem de correio eletrónico que configurar na ação. As mensagens de correio eletrónico são enviadas para os utilizadores selecionados na regra de fluxo de trabalho.
- A ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico executa um objeto do Analytics e envia as mensagens de correio eletrónico com os resultados aos utilizadores.
- É necessário selecionar o objeto do Analytics que deve ser executado e selecionar o formato do resultado.

Pode criar até um máximo de cinco ações Enviar Mensagem de Correio Eletrónico num evento agendado para o Analytics. Quando uma instância do evento é executada, todas as ações são efetuadas em sequência para o primeiro utilizador na lista, em seguida para o utilizador seguinte e assim sucessivamente pela lista de utilizadores.

NOTA: As operações que são efetuadas pelas ações do fluxo de trabalho em eventos agendados para o tipo de registo do Analytics e os pedidos e dados que são processados pelas ações são contabilizados na quota de utilização da empresa no que se refere às atribuições de serviços do relatório. Para mais informações sobre atribuições de serviço, consulte [Acerca de Atribuições de Serviço \(na página 1265\)](#). Os ficheiros que são gerados pelas ações do fluxo de trabalho também podem ser incluídos no cálculo do volume de armazenamento utilizado pela sua empresa, tendo em conta o tempo que os anexos das mensagens de correio eletrónico são retidos para a sua empresa. O período de retenção para anexos da mensagem de correio eletrónico é especificado no campo Expiração do Anexo da Mensagem de Correio Eletrónico (Dias) no perfil da empresa. Para mais informações, consulte [Configurar Definições da Empresa \(na página 1195\)](#).

Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho

Se uma ação de fluxo de trabalho num evento agendado para o tipo de registo do Analytics falhar para um ou mais utilizadores, a falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. Para obter mais informações sobre o que acontece quando uma ação de fluxo de trabalho falha num evento agendado para o tipo de registo do Analytics, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(na página 1609\)](#).

Considerações ao Agendar um Evento

Aplicam-se as seguintes considerações ao agendar um evento:

- Não pode especificar uma condição num evento agendado. As instâncias agendadas do evento e as ações de fluxo de trabalho sobre o evento são sempre executadas, salvo se ocorrer um erro.

NOTA: Depois de selecionar o evento acionador Evento Agendado na página Nova Regra de Fluxo de Trabalho, a página é renovada. A secção Condição de Regras de Fluxo de Trabalho da página é retirada e a secção Detalhes de Agendamento, onde especifica o agendamento do evento, fica disponível.

- Por questões de desempenho, é recomendado que evite a configuração de vários eventos agendados para executarem ao mesmo tempo.
- Deve especificar uma data e hora de início para o evento agendado e uma data e hora de fim ou o número de vezes que o evento deve ser executado.

NOTA: o Oracle CRM On Demand não gera instâncias para datas e horas no passado mesmo que especifique uma data e hora de início no passado. Por exemplo, se especificar uma data de início de 15 de janeiro de 2018 para um evento agendado que deve repetir-se 10 vezes em intervalos de um mês e a data atual fosse 30 de maio de 2018, a primeira instância do evento estaria agendada para 15 de junho de 2018. Apenas serão executadas as instâncias das cinco ocorrências no futuro.

- Se especificar que o evento agendado deve ser executado em determinada data do mês e se essa data não existir em determinado mês, o evento não será executado nesse mês. Por exemplo, se selecionar o dia 29 de um mês, o evento não será executado em fevereiro, exceto se for um ano bissexto.

O procedimento seguinte descreve como criar um evento agendado para o tipo de registo do Analytics.

Antes de começar. Para executar o procedimento que se segue, a sua função de utilizador deve ter os seguintes privilégios:

- Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho
- Aceder ao Analytics V3

Para criar um evento agendado para o tipo de registo do Analytics

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de Regras de Fluxo de Trabalho, execute um dos seguintes procedimentos:

- Para criar um novo evento agendado através da cópia de um evento existente, clique em Copiar no evento agendado que pretende copiar.
 - Para criar um novo evento agendado que não se baseie num evento existente, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhe da Regra de Fluxo de Trabalho, na secção Detalhes de Regras de Fluxo de Trabalho Chave, preencha as informações do evento agendado.

A tabela seguinte descreve os campos.

Campo	Descrição
Nome do fluxo de trabalho	Introduza um nome exclusivo, até 50 caracteres.
Ativo	Utilize a caixa de seleção para ativar ou desativar o evento agendado. Até ao momento em que um evento agendado é ativado, o campo Iniciado por no registo do evento agendado mostra o nome do utilizador que criou o evento agendado. O campo Iniciado por é apresentado na página Detalhe do evento agendado após o registo ser gravado. Após a caixa Ativo ser selecionada no evento agendado e o registo ser gravado, o campo Iniciado por no registo é atualizado para mostrar o nome do utilizador que selecionou a caixa Ativo. Em todas as instâncias pendentes e todas as instâncias de erro do evento agendado, o campo Iniciado por também mostra o nome do utilizador que selecionou a caixa Ativo no evento agendado. NOTA: Ao ativar o evento agendado, é imediatamente gerada uma instância para a primeira ocorrência agendada do evento. É prática recomendada configurar todas as ações do fluxo de trabalho no evento agendado antes de ativar o evento. Caso contrário, se a data de início do evento agendado estiver próxima, a primeira instância pode ser executada antes de ter concluído a configuração das ações do fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o que acontece quando ativa ou desativa um evento agendado, consulte Acerca de Eventos Agendados (consultar Acerca dos Eventos Agendados na página 1621).
Descrição	(Opcional) Introduza informações adicionais acerca do evento agendado, tais como, o objetivo do evento.
Tipo de registo	Selecione Analytics.
Evento acionador	Apenas é suportado o evento acionador Evento Agendado para o tipo de registo do Analytics.

Campo	Descrição
Ativar Notificação	Marque esta caixa de seleção se pretender que o Oracle CRM On Demand envie notificações de mensagens de correio eletrónico ao utilizador que ativou o evento agendado. Se esta caixa for selecionada, é enviada uma mensagem de correio eletrónico sempre que uma instância do evento agendado for concluída com êxito, sempre que ocorrer uma falha numa instância do evento e sempre que uma instância pendente do evento for apagada.

- 5 No campo Data de Início, selecione a data e hora a que pretende que a primeira instância do evento agendado seja executada.
- 6 No campo Recorrente, selecione o intervalo a que pretende que o evento agendado se repita, por exemplo, Semanalmente.
- 7 No campo Intervalo de, configure o período do intervalo para as instâncias de repetição. Por exemplo, se tiver selecionado Semanalmente no campo Recorrente e se pretender que as instâncias se repitam em intervalos de duas semanas, introduza 2 no campo Intervalo de. O valor mínimo que pode introduzir é 1.
- 8 Se tiver selecionado Mensalmente no campo Recorrente, pode agendar opcionalmente o evento para executar no último dia de cada mês em que o evento é executado, selecionando a caixa Último dia do mês. Por exemplo, se tiver configurado um evento agendado para iniciar a 23 de abril e repetir em intervalos de dois meses, a primeira instância do evento será executada a 23 de abril. A segunda instância será executada a 23 de junho, a terceira a 23 de agosto e assim sucessivamente. Contudo, se selecionar a caixa Último dia do mês, a primeira instância do evento será executada a 30 de abril, a segunda instância a 30 de junho, a terceira instância a 31 de agosto e assim sucessivamente.
- 9 Especifique o número de vezes que pretende que o evento agendado seja executado ou especifique a data e hora de fim, através de uma das seguintes opções:
 - Selecione a opção Após e especifique o número de vezes que o evento agendado deve ser executado. O valor que introduzir deve ser superior a 0 (zero).
 - Selecione a opção Por Hora/Data e selecione a data e hora de fim do evento agendado. A data e hora de fim deve ser posterior à data e hora de início.
- 10 Grave as alterações.

Acrescentar Utilizadores a Eventos Agendados para o Analytics

O seguinte procedimento descreve como acrescentar a lista de utilizadores, em nome da qual serão executadas as ações de fluxo de trabalho no evento agendado.

Para acrescentar uma lista de utilizadores a um evento agendado para o Analytics

- 1 Na página Detalhe da Regra do Fluxo de Trabalho, na secção de informações relacionadas Executar Como, clique em Acrescentar.
- 2 Na janela de Pesquisa, pesquise os utilizadores para os quais pretende que a regra de fluxo de trabalho execute as ações do fluxo de trabalho.
- 3 Quando terminar de selecionar os utilizadores, clique em OK para fechar a janela de pesquisa.

Criar Ações Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para Eventos Agendados para o Analytics

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para um evento agendado para o tipo de registo do Analytics.

Antes de iniciar:

- Se pretender que a ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico execute uma análise, esta deve ser gravada num catálogo, numa pasta em Pastas Partilhadas, e o utilizador deve ter acesso à pasta. Para a

ação concluir com êxito no runtime para um utilizador especificado no evento agendado, esse utilizador deve também ter acesso à pasta.

- Se pretender que a ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico execute um painel ou uma página do painel:
 - O painel ou página do painel deve ser gravado na subpasta Painéis, gerada pelo sistema, diretamente em /Pastas Partilhadas/Pasta Partilhada por Toda a Empresa ou na subpasta Painéis, gerada pelo sistema, diretamente em /Pastas Partilhadas/Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa. O utilizador deve ter acesso ao painel. Se o painel ou página do painel for armazenado na subpasta Painéis, gerada pelo sistema, diretamente em /Pastas Partilhadas/Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, o utilizador deve ter o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada Por Toda a Empresa.
 - Para a ação concluir com êxito no runtime para um utilizador especificado no evento agendado, esse utilizador deve também ter acesso ao painel ou página do painel. Se o painel ou página do painel for armazenado na subpasta Painéis, gerada pelo sistema, diretamente em /Pastas Partilhadas/Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, o utilizador deve ter o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada Por Toda a Empresa.
- Se o nome da análise, do painel ou da página do painel que selecionar na ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico contiver algum dos seguintes caracteres especiais, o carácter é substituído por um carácter de sublinhado (_) no nome do ficheiro que é enviado ao utilizador especificado:
 - Asterisco (*)
 - Barra invertida (\)
 - Dois pontos (:)
 - Vírgula (,)
 - Aspas duplas(")
 - Símbolo Maior que (>)
 - Símbolo Menor que (<)
 - Ponto de interrogação (?)
 - Barra (/)
 - Barra vertical (|)

Para criar uma ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para um evento agendado para o tipo de registo do Analytics

- 1 Na página Detalhe da Regra do Fluxo de Trabalho, na secção Ações de informações relacionadas, clique em Menu e selecione Enviar Mensagem de Correio Eletrónico.
- 2 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, na secção Detalhes Chave da Ação, conclua os campos de detalhe para a ação de fluxo de trabalho.
Para mais informações sobre a caixa de seleção Marcar para Tradução, consulte [Criar Ações de Fluxo de Trabalho: Enviar Mensagem de Correio Eletrónico \(na página 1646\)](#).
- 3 Na secção Detalhes de Conteúdo do Analytics, efetue o seguinte:
 - a No campo Tipo de Conteúdo, selecione um tipo de objeto do Analytics que pretende que a ação execute.
 - b No campo Formato de Conteúdo, selecione um tipo de resultado que pretende que a ação gere.
 - c Clique no ícone Pesquisa para o campo Caminho do Nome de Conteúdo para abrir uma janela sobreposta que apresenta o catálogo.
 - d Percorra o objeto do Analytics que pretende e selecione-o, em seguida, clique em OK.
 - e (Opcional) No campo Parâmetros, introduza os parâmetros para o objeto do Analytics.
Especificar os parâmetros de um objeto do Analytics numa ação de fluxo de trabalho é semelhante a especificar os parâmetros para uma análise ou painel numa applet ou num separador da Web. Para mais informações, consulte [Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados \(na página 1322\)](#).

- 4 Na secção Mensagem de Correio Eletrónico, preencha os campos De, Responder a, Assunto, Formato de Mensagem de Correio Eletrónico e Corpo da Mensagem.
Para mais informações sobre estes campos, consulte [Criar Ações de Fluxo de Trabalho: Enviar Mensagem de Correio Eletrónico \(na página 1646\)](#).

NOTA: Se incluir campos do tipo de registo do Utilizador no assunto ou corpo da mensagem de correio eletrónico, os campos são preenchidos com os valores do registo do utilizador em nome do qual o objeto do Analytics é executado.

- 5 Grave a ação de fluxo de trabalho.

Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho

Nas regras de fluxo de trabalho que tenham o acionador Antes de Gravar Registo Modificado, é possível utilizar a funcionalidade Cancelar Gravação para especificar que a operação de gravar as alterações que acionaram a regra deve ser cancelada se a condição da regra não for cumprida. No entanto, as alterações efetuadas pelo Oracle CRM On Demand não são canceladas mesmo se especificar que a operação de gravação deve ser cancelada.

Acerca de Como Traduzir Mensagens para Operações de Gravação/Cancelamento do Fluxo de Trabalho

Quando configura a funcionalidade cancelar/gravar numa regra de fluxo de trabalho, pode especificar a mensagem customizada devolvida ao utilizador ou serviço Web se a condição da regra não for cumprida e a caixa de verificação Cancelar/Gravar for selecionada para a regra. A empresa pode querer fornecer versões traduzidas da mensagem customizada para utilizadores que não utilizam o idioma predefinido da empresa. A capacidade de introduzir versões traduzidas da mensagem customizada é controlada pela caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para a Mensagem do Fluxo de Trabalho: Cancelar/Gravar no perfil da empresa. Se esta caixa de verificação estiver desmarcada no perfil da empresa, não pode introduzir mensagens traduzidas para as regras de fluxo de trabalho.

Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para a Mensagem do Fluxo de Trabalho: Cancelar/Gravar estiver selecionada no perfil da empresa, o comportamento é o seguinte:

- O campo Idioma de Tradução está disponível na página Detalhes da Regra de Fluxo de Trabalho e na página Editar Regra de Fluxo de Trabalho quando edita uma regra de fluxo de trabalho existente. Após criar uma regra de fluxo de trabalho em que é especificada uma mensagem customizada, a mensagem é apresentada num tipo de letra azul e entre parênteses em todos os idiomas que não o idioma predefinido da empresa. De seguida, pode editar as regras de fluxo de trabalho para introduzir as versões traduzidas do nome da mensagem.

NOTA: Se não especificar uma mensagem customizada, é devolvida uma mensagem predefinida. Não pode editar versões traduzidas da mensagem predefinida.

- A caixa de verificação Idioma de Tradução está disponível na página Editar Regra de Fluxo de Trabalho e na página Detalhe da Regra de Fluxo de Trabalho para regras de fluxo de trabalho existentes. Se alterar a mensagem numa regra existente no idioma predefinido da empresa, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para Tradução para indicar se as versões traduzidas da mensagem devem ser substituídas pela mensagem atualizada ou se devem permanecer inalteradas. Se selecionar a caixa de verificação Marcar para Tradução, a mensagem atualizada é apresentada no tipo de letra predefinido do idioma predefinido da empresa, num tipo de letra azul, e entre parênteses em todos os outros idiomas até introduzir a mensagem traduzida do idioma. Se não selecionar a caixa de verificação Marcar para Tradução quando atualiza a mensagem no idioma da empresa predefinido, a mensagem altera no idioma da empresa predefinido, mas as mensagens traduzidas não são alteradas.

NOTA: Quando cria uma regra de fluxo de trabalho, a caixa de verificação Marcar para Tradução é desmarcada e é só de leitura. A caixa de verificação Marcar para Tradução é eficaz apenas quando edita uma regra de fluxo de trabalho existente. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de

leitura se selecionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Campo de Tradução quando editar uma regra de fluxo de trabalho.

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de ter o privilégio Fluxo de Trabalho: Cancelar Gravação, bem como o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho.

NOTA: O tipo de registo Oportunidade é uma exceção. Não é necessário ter o privilégio Fluxo de Trabalho: Cancelar Gravação na função de utilizador para utilizar a funcionalidade Cancelar Gravação nas regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Oportunidade. Desde que a função de utilizador tenha o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho, é possível utilizar a funcionalidade Cancelar Gravação nas regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Oportunidade que tenham o acionador Antes de Gravar Registo Modificado.

Para cancelar uma operação de gravação do fluxo de trabalho se a condição da regra não for cumprida

- 1 Na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, na secção Ações se a condição for falsa da página, selecione a caixa de verificação Cancelar a gravação.
- 2 (Opcional) Especifique a mensagem de erro que deve ser apresentada quando a operação de gravar for cancelada porque a condição da regra não foi cumprida.
- 3 Grave as alterações.

A tabela seguinte descreve as opções na secção Ações se a condição for falsa da página Detalhe da regra de fluxo de trabalho.

Campo	Descrição
Marcar para Tradução	Esta caixa de verificação só está disponível se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para a Mensagem do Fluxo de Trabalho: Cancelar/Gravar for selecionada no perfil da empresa. Se alterar a mensagem numa regra de fluxo de trabalho no idioma predefinido da empresa, utilize a caixa de verificação Marcar para Tradução da seguinte forma: ■ Se pretender que as versões traduzidas da mensagem sejam substituídas pela mensagem atualizada, selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução. ■ Se pretender que as versões traduzidas da mensagem permaneçam inalteradas, não selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução.
Cancelar a gravação	Se selecionar esta caixa de verificação, são executadas as ações seguintes caso a condição da regra não for cumprida: ■ A regra de fluxo de trabalho termina. ■ Todas as regras de fluxos de trabalho subsequentes baseadas no mesmo tipo de registo que tenham o evento de acionador Antes de um registo modificado ser gravado também terminam. ■ Todas as alterações anteriores ao estado do registo, exceto as alterações efetuadas pelo Oracle CRM On Demand, são anuladas. ■ O registo volta ao respetivo estado original. No entanto, se o Oracle CRM On Demand realizar uma atualização ao registo, a alteração substitui a ação Cancelar a gravação. Por exemplo, se

Campo	Descrição
	o contacto principal for removido a partir dos contactos relacionados, o Oracle CRM On Demand atualiza as informações do contacto principal no registo da oportunidade principal. Esta atualização do Oracle CRM On Demand sobrepõe qualquer ação Cancelar gravar no registo da oportunidade. ■ Quaisquer regras de fluxos de trabalho subsequentes para o mesmo tipo de registo que tenham o evento de acionador Quando um registo modificado é gravado não são acionadas. ■ É devolvida uma mensagem da seguinte forma: ■ Se a regra for acionada pela ação de um utilizador, é apresentada uma mensagem ao utilizador cuja ação acionou a regra. ■ Se a regra for invocada por um serviço Internet, é devolvida uma mensagem ao serviço Internet como uma cadeia de erro. Pode especificar a mensagem no campo Apresentar mensagem. Se for anulada a seleção desta caixa de verificação, a operação de gravação não é afetada (e não é devolvida qualquer mensagem) se a condição na regra não for cumprida. Por predefinição, a caixa de verificação Cancelar a gravação não está selecionada.
Apresentar Mensagem	Neste campo, pode especificar a mensagem que é devolvida ao utilizador ou serviço Internet se a condição na regra não for cumprida e a caixa de verificação Cancelar a gravação estiver selecionada para a regra. Se não especificar uma mensagem neste campo, é devolvida uma mensagem predefinida. O número máximo de caracteres que a mensagem pode conter é 1999.

O procedimento seguinte descreve como introduzir uma versão traduzida de uma mensagem para uma operação de gravação/cancelamento do fluxo de trabalho.

Para introduzir uma versão traduzida de uma mensagem para um fluxo de trabalho

- 1 Na página Lista de Regras de Fluxos de Trabalho, clique na ligação Editar da regra do fluxo de trabalho.
- 2 Na página Edição da Regra do Fluxo de Trabalho, no campo Idioma de Tradução, selecione o idioma para o qual pretende introduzir uma mensagem traduzida.

NOTA: Quando seleciona um idioma diferente do idioma predefinido da empresa, não pode criar uma regra de fluxo de trabalho a partir da página Edição da Regra do Fluxo de Trabalho ou da página Detalhe da Regra do Fluxo de Trabalho. Pode criar uma regra de fluxo de trabalho apenas quando o idioma da empresa predefinido é selecionado no campo Idioma de Tradução.

- 3 No campo Apresentar Mensagem, introduza a mensagem traduzida.
- 4 Grave as alterações.

Repita este procedimento para cada idioma.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)

Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicas

Ao criar uma regra do fluxo de trabalho com qualquer evento acionador que não seja um Evento Agendado, pode restringir a regra para especificar canais ou funções acrescentando uma condição à regra.

Para impedir um canal de invocar uma regra de fluxo de trabalho

- Utilize a função `ExcludeChannel()` na expressão da condição.

Por exemplo, para impedir uma operação de grande importação de acionar uma regra de fluxo de trabalho, utilize a condição seguinte na regra de fluxo de trabalho:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Para obter mais informações sobre a função `ExcludeChannel()`, consulte [ExcludeChannel \(na página 2044\)](#).

Para restringir uma regra de fluxo de trabalho para uma função específica

- Utilize a função `UserValue()` com o atributo `<Role>` na expressão da condição.

Por exemplo, para restringir uma regra de fluxo de trabalho de forma a que esta seja invocada apenas quando a função do utilizador cuja ação aciona a regra seja o Administrador e a Prioridade no registo seja definida como Alta, utilize a condição seguinte na regra de fluxo de trabalho:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Para obter mais informações sobre a função `UserValue()`, consulte [UserValue \(na página 2073\)](#).

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro

Uma ação Atribuir um livro numa regra de fluxo de trabalho atribui automaticamente um livro a um registo quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho. Pode selecionar o livro específico que deve ser atribuído ao registo ou pode especificar uma expressão que devolve o nome do livro que deve ser atribuído ao registo.

A especificação de uma expressão que devolve o nome de um livro permite ao utilizador configurar a ação de fluxo de trabalho Atribuir um Livro que pode atribuir um livro diferente a registos diferentes, dependendo do resultado da expressão. Por exemplo, presume-se que tem contas na América do Norte e que também tem contas estabelecidas na EMEA. Pode pretender configurar dois livros separados para as diferentes localizações e atribuir o livro apropriado a uma conta dependendo da localização da conta. Para configurar esta configuração, pode criar dois livros um designado América do Norte e outro designado EMEA. Pode criar um campo da lista de escolha customizado designado Localização de Vendas com os valores América do Norte e EMEA e acrescentar

o campo customizado à disposição da página para o tipo de registo Conta para as funções apropriadas. Em seguida, pode criar uma ação de fluxo de trabalho Atribuir um Livro que efetua o seguinte quando é atualizado um registo da conta:

- Avalia uma expressão para determinar o valor que é selecionado no campo Localização de Vendas no registo da conta.
- Associa o registo da conta ao livro, cujo nome corresponde ao valor devolvido pela expressão.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Atribuir um livro.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Para criar uma ação Atribuir um livro

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
 - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.
Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).

- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

- 3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Atribuir um livro.

NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.

- 5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.

- 6 Para especificar o livro que deve ser atribuído aos registos, efetue um dos seguintes procedimentos:

- Clique no botão do seletor ao lado do campo Nome do Livro, em seguida selecione o livro ao qual pretende atribuir os registos e clique em OK.
- Clique no ícone fx para abrir o Expression Builder, em seguida crie a expressão que devolve o nome do livro que é atribuído aos registos e, em seguida, clique em Gravar.

Por exemplo, para suportar a configuração anteriormente descrita neste tópico, selecione o campo Localização de Vendas customizado. O nome independente da língua do campo aparece no editor de expressões com a sintaxe apropriada.

NOTA: Se a expressão devolver um valor nulo ou um valor que não seja um nome do livro válido, a ação de fluxo de trabalho falha e é registado um erro no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.

Para obter informações sobre o Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2025\)](#).

- 7 Selecione a Opção de atribuição apropriada e a opção Aplicar a.

Para obter uma descrição das opções, consulte [Atribuir registos a livros \(na página 1554\)](#).

NOTA: Se pretender que a ação de fluxo de trabalho seja reatribuída aos registos de um livro para um livro diferente, pode especificar o livro que deve ser substituído no campo Substituir Livro. Pode selecionar o

nome do livro que deve ser substituído ou pode utilizar o Expression Builder para criar uma expressão que devolve o nome do livro que deve ser substituído. Se a expressão devolver um valor nulo ou um valor que não seja um nome do livro válido, a ação de fluxo de trabalho falha e é registado um erro no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.

8 Grave a ação.

Modos de propriedade do registo e atribuir livros

Pode configurar os tipos de registo que suportam livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de utilizador, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registos, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1524\)](#). O modo de propriedade do registo interage com as regras e ações de fluxos de trabalho.

Se uma ação de fluxo de trabalho Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registo, acontece o seguinte:

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro, a ação de fluxo de trabalho falha.
- Se o tipo de registo for configurado em modo misto, o Oracle CRM On Demand remove o valor no campo Livro no registo quando o livro personalizado principal for removido do registo.
- Se o tipo de registo for configurado em modo de utilizador, nenhum dos livros no registo é um livro personalizado principal e o modo de propriedade do registo não tem impacto na ação de fluxo de trabalho.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1637\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(na página 1646\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1607\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1656\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1659\)](#)

Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração

A ação Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho envia automaticamente um evento de integração para uma ou mais filas de integração quando as condições na regra de fluxo de trabalho são cumpridas e uma alteração é detetada em pelo menos um dos campos que são controlados pela ação Criar evento de integração.

Acerca da criação de ações de eventos de integração e ações de espera

Se pretender utilizar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que captura as alterações efetuadas ao registo pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, tem de colocar a ação Criar evento de integração antes de qualquer ação Espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho.

Se uma ação Espera preceder uma ação Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho, a ação Espera impede a ação Criar evento de integração de detetar alterações ao registo. Quando o período de espera na ação Espera terminar, o registo é novamente lido antes das ações remanescentes na regra serem executadas e os valores dos campos no registo antes do evento que acionou a regra de fluxo de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor atual de um campo são considerados o mesmo e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não deteta qualquer alteração nos campos controlados.

Acerca dos Formatos do Valor da Lista de Escolha em Eventos de Integração

Dependendo de como configura as filas do evento de integração, os valores nos campos da lista de escolha nos eventos de integração são registados na língua do utilizador, cuja ação causa a criação do evento de integração ou como valores do código independente da língua (LIC). Para obter informações sobre a especificação do formato do valor da lista de escolha para uma fila do evento de integração, consulte [Criar Filas de Eventos de Integração \(na página 1984\)](#) e [Gerir Definições de Eventos de Integração \(na página 1986\)](#).

Acerca dos Sinalizadores Faturação, Expedição e Principal nos Registos de Morada da Conta e do Contacto

Nos eventos de integração para o tipo de registo Morada do Contacto, pode incluir os sinalizadores Faturação e Expedição que indicam se uma morada corresponde à morada de faturação ou de expedição designada para a conta. Da mesma forma, nos eventos de integração para o tipo de registo Morada do Contacto, pode incluir o sinalizador Principal que indica se uma morada corresponde à morada principal do contacto. No entanto, não pode controlar as alterações efetuadas aos sinalizadores Faturação, Expedição e Principal. O que significa que as alterações efetuadas a estes sinalizadores não podem ser utilizadas para acionar a criação de eventos de integração, mesmo que selecione a caixa de verificação Incluir Sempre para os sinalizadores. Se incluir um destes sinalizadores num evento de integração e se esse sinalizador for alterado ao mesmo tempo que um campo para o qual as alterações são controladas, o evento de integração que é criado em resultado da alteração ao campo controlado não mostra o novo valor do sinalizador. Em vez disso, o evento de integração mostra o valor do sinalizador antes de a atualização ter sido efetuada. No entanto, na próxima vez que um evento de integração for criado em resultado de uma alteração a um campo controlado, o evento de integração inclui o valor do campo sinalizador após a atualização anterior ter sido efetuada.

Por exemplo, assuma que tem duas moradas, Morada A e Morada B, ligadas a um contacto chamado Joana Silva. A Morada A é a morada principal de Joana Silva. O utilizador tem uma ação Criar Evento de Integração do fluxo de trabalho para o tipo de registo Morada do Contacto que está configurado da seguinte forma:

- A caixa de verificação Controlar Alterações está selecionada apenas para o campo Tipo de Morada.
- A caixa de verificação Incluir Sempre está selecionada para o campo Principal.

Se um utilizador atualizar o campo Tipo de Morada na Morada A a partir do registo de morada do contacto de Joana Silva e também desmarcar a caixa de verificação Principal para a Morada A, o evento de integração que a ação do fluxo de trabalho cria em resultado da alteração ao campo Tipo de Morada mostra o novo tipo de morada, mas o valor do sinalizador Principal no evento de integração ainda indica que a Morada A é a morada principal de Joana Silva. No entanto, na próxima vez que o campo Tipo de Morada na Morada A do registo da morada do contacto for alterado e um evento de integração for criado em resultado da alteração, o sinalizador Principal no evento de integração mostra que a Morada A não é a morada principal de Joana Silva.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Criar de evento de integração.

Antes de começar. Para executar o procedimento descritos neste tópico, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Para criar uma ação Criar de evento de integração

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
 - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.
Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).
- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Criar evento de integração.

NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.
- 4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Selecione as filas de integração nas quais os eventos de integração serão escritos.
- 7 No campo Versão do Esquema, se o tipo de registo para a regra de fluxo de trabalho suportar o esquema para ambos os Web Services v1.0 e Web Services v2.0, selecione a versão do serviço Internet que deve ser utilizada nos eventos de integração.
Se o tipo de registo para a regra de fluxo de trabalho suportar o esquema para ambos os Web Services v1.0 e Web Services v2.0, o Web Services v2.0 é selecionado por predefinição no campo Versão do Esquema, mas é possível alterar a seleção antes de gravar a ação de fluxo de trabalho.
NOTA: Depois de criar e gravar a ação de fluxo de trabalho, não é possível alterar o valor no campo Versão do esquema.
Se o tipo de registo para a regra de fluxo de trabalho suportar apenas um esquema, essa versão do serviço Internet é selecionada por predefinição. Para mais informações sobre os serviços Internet, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.
- 8 Grave a ação de fluxo de trabalho.
- 9 A partir do menu ao nível do registo na lista de ações, selecione Configurar para a ação do evento de integração que pretende configurar.

NOTA: A opção Configurar não está disponível para ações em que o evento acionador for Quando os registos são agregados.
- 10 Na página Configurar controlo do evento de integração, selecione as caixas de verificação para os campos, conforme necessário:
 - Selecione a caixa de verificação Incluir sempre se pretende que o campo seja incluído no evento de integração mesmo se o valor do campo não tiver sido alterado.
 - Selecione a caixa de verificação Registrar alterações se pretende que um evento de integração seja gerado sempre que este campo for atualizado.
- 11 Grave as alterações.

A seguinte tabela descreve os campos na página Configurar controlo do evento de integração.

Campo	Descrição
Nome de apresentação	O nome do campo tal como é apresentado na interface do utilizador.

Campo	Descrição
Etiqueta de integração	A etiqueta de integração que é utilizada quando o campo é incluído no evento de integração. As etiquetas de integração são apresentadas na coluna Integration Tag Web Services v2.0 na página Campos <i>tipo de registo</i> .
Obrigatório	Esta caixa de verificação só de leitura indica se o campo foi configurado como um campo obrigatório.
Incluir sempre	Selecione esta caixa de verificação se pretende que o campo seja incluído no evento de integração mesmo se o valor do campo não tiver sido alterado. NOTA: A caixa de verificação Incluir sempre é selecionada por predefinição e não pode ser anulada a respetiva seleção para determinados campos utilizados pelo Oracle CRM On Demand.
Registar alterações	Selecione esta caixa de verificação se pretende que um evento de integração seja gerado sempre que este campo for atualizado. Para mais informações sobre a caixa de verificação Controlar Alterações, consulte <i>Acerca da Caixa de Verificação Controlar Alterações</i> neste tópico.

Acerca da Caixa de Verificação Controlar Alterações

A caixa de verificação Controlar Alterações não está disponível se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Antes da Eliminação do Registo, Após Associação ao Principal ou Após Separação do Principal. Além disso, se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Após Associação ao Principal ou Após Separação do Principal, o conjunto de campos apresentado na página será o conjunto de campos ao nível do registo secundário. Não é possível configurar o conjunto de campos incluído no evento de integração ao nível do registo principal.

Para as ações de fluxo de trabalho nas quais a caixa de verificação Controlar Alterações esteja disponível, a ação de fluxo de trabalho cria um evento de integração apenas se a caixa de verificação Controlar Alterações estiver selecionada para pelo menos um campo e se for detetada uma alteração em pelo menos um dos campos para os quais a caixa de verificação Controlar Alterações esteja selecionada. Quando o evento de integração é criado, todos os campos com a caixa de verificação Incluir Sempre selecionada na ação de fluxo de trabalho são incluídos no evento de integração.

Exceções de Campos de Sistema

Se o evento acionador da regra de fluxo de trabalho não for Quando Novo Registo é Gravado, Oracle CRM On Demand não gerará eventos de integração em casos onde a caixa de seleção Controlar Alterações é marcada para um ou mais dos seguintes campos de sistema e a caixa de seleção Controlar Alterações não é marcada para qualquer outro campo:

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- ID

Para mais informações sobre eventos de integração, consulte [Acerca de eventos de integração \(na página 1983\)](#).

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrônico \(na página 1646\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1607\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1656\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1659\)](#)
- [Acerca de eventos de integração \(na página 1983\)](#)

Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa

Uma ação Criar tarefa numa regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

Acerca da configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para atividades

A ação Criar tarefa está disponível para o tipo de registo Atividade de forma a que o utilizador possa configurar as regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de seguimento quando novos registos de atividade são gravados ou os registos de atividade existentes são atualizados, eliminados ou restaurados. As tarefas de seguimento criadas para registos de atividade não acionam quaisquer regras de fluxos de trabalho subsequentes baseadas no tipo de registo Atividade. Para obter mais informações, consulte Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimento para atividades (consultar [Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para atividades](#) na página 1645).

Tarefas ligadas a registos principais

Se uma regra de fluxo de trabalho estiver baseada num tipo de registo que suporte tarefas dependentes, quando uma ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, o registo que acionou a regra de fluxo de trabalho torna-se o registo principal para o novo registo da tarefa dependente. Além disso, as atividades criadas por ações da regra de fluxo de trabalho são automaticamente ligadas a outros registos principais da seguinte forma:

- Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registo da oportunidade, a ação do fluxo de trabalho liga automaticamente a atividade à conta principal da oportunidade e ao próprio registo da oportunidade.
- Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registo do pedido de assistência, a ação do fluxo de trabalho liga automaticamente a atividade à conta principal e ao contacto do pedido de assistência, e ao próprio registo do pedido de assistência.

Se uma regra de fluxo de trabalho estiver baseada num tipo de registo que não suporte tarefas dependentes, quando uma ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, esta não é ligada a qualquer registo principal.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Criar tarefa.

NOTA: Para que uma ação Criar tarefa seja efetuada com êxito, o utilizador cujas ações acionaram a regra de fluxo de trabalho tem de ter os direitos de acesso adequados para criar uma tarefa. Para obter informações sobre o que acontece quando uma ação de fluxo de trabalho falha, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(na página 1609\)](#).

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Para criar uma ação Criar tarefa

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
 - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.
Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).
- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Criar tarefa.

NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, grave a ação.

NOTA: Se seleccionar a opção Utilizador Relacionado em Registo, no campo Proprietário da tarefa, e se o proprietário do registo for um utilizador inativo, a tarefa não será criada.

Campo	Descrição
Proprietário	Selecione o tipo de proprietário da tarefa (Utilizador Relacionado em Registo ou Utilizador Específico) e, em seguida, selecione o proprietário: ■ Se seleccionar Utilizador Relacionado em Registo, selecione o utilizador a partir da lista. Se seleccionar um papel da equipa como proprietário, a regra de fluxo de trabalho criará uma tarefa para cada utilizador com o papel da equipa atribuído. NOTA: Para os tipos de registo Conta, Contacto, Pista, Oportunidade e Pedido de Assistência, quaisquer funções personalizadas da equipa que sejam acrescentadas ao tipo de registo estão disponíveis para seleção na lista de proprietários Utilizador Relativo do Registo. Para obter mais informações sobre como personalizar tipos de registo, consulte Página de Customização da Candidatura do Tipo de Registo (consultar Página Personalização de aplicação do tipo de registo na página 1279). Para obter informações que utilizadores podem

Campo	Descrição
	selecionar no campo Proprietário quando a ação de fluxo de trabalho é para o tipo de registo Utilizador, consulte Considerações ao Criar Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo Utilizador (consultar Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador na página 1616). ■ Se seleccionar Utilizador específico, clique no ícone de pesquisa e selecione o proprietário da tarefa. NOTA: Para obter informações sobre como os modos de propriedade do registo afetam a propriedade das tarefas geradas automaticamente, consulte Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente (na página 1529).
Tipo	Selecione o tipo de atividade a partir da lista pendente.
Subtipo de Atividade	Selecione o subtipo de atividade a partir da lista pendente.
Data de conclusão	Introduza uma expressão que é avaliada como a data limite da tarefa. Pode utilizar o Expression Builder para criar a expressão. Clique no ícone fx junto ao campo para abrir a janela do Expression Builder. A expressão pode conter um máximo de 1024 caracteres. NOTA: Para que a ação de fluxo de trabalho trabalhe corretamente, o campo Data limite tem de conter uma expressão avaliada como uma data válida. Não introduza mais nada, tal como uma data ou um número inteiro, no campo Data limite. Se a expressão introduzida for avaliada como uma data anterior ou igual à data atual, a data limite é a data atual por predefinição. Não existe limite de data no futuro para definir a data calculada. No entanto, a expressão deve ser avaliada como uma data válida. Se a expressão for avaliada como uma data inválida ou como qualquer outro tipo de dados, tal como uma cadeia, número inteiro ou booleano, ocorrerá um erro e a atividade não será criada. Pode utilizar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe da expressão. No entanto, o Expression Builder não verifica se a expressão é avaliada como uma data válida. Para obter informações sobre como utilizar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte Expression Builder (na página 2025).
Priority	Selecione a prioridade da atividade a partir da lista pendente.
Estado	Selecione o estado da atividade a partir da lista pendente.
Moeda da tarefa	Selecione uma moeda.

Campo	Descrição
Privado	Selecione esta caixa de verificação se pretender que a tarefa fique visível apenas ao proprietário da tarefa.
Assunto	Introduza a linha de assunto para a tarefa. Pode incorporar funções e nomes de campos no texto. Três sinais de percentagem (%%) antes e depois de uma função ou nome de campo incorporado indicam que deverá ser convertido numa cadeia. Por exemplo, o texto poderá incluir o seguinte: Chamar %%[<ContactLastName>]%% Se introduzir diretamente uma função ou nome de campo no campo, deverá introduzir três sinais de percentagem antes e depois do mesmo. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome de campo, os sinais de percentagem serão acrescentados automaticamente. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, os sinais de percentagem poderão não ser acrescentados nos locais apropriados. Nesse caso, certifique-se de que os sinais de percentagem são colocados antes e depois da expressão completa, para que a mesma seja corretamente avaliada. Por exemplo, %%Today() + 30%% acrescenta 30 dias à data atual, mas %%Today() %%+ 30 concatena 30 à representação da cadeia da data atual. Para utilizar o Expression Builder para incorporar funções e nomes de campos no campo, clique no ícone <i>fx</i>, ao lado do campo. Se estiver a introduzir apenas texto estático, não terá de utilizar o Expression Builder. Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.
Descrição	Introduza a descrição da tarefa. Pode incorporar funções e nomes de campos no texto, conforme descrito para o campo Assunto. Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro (na página 1635)
- Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração (na página 1637)
- Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrônico (na página 1646)
- Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores (na página 1652)
- Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1654)

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (na página 1594)
- Acerca das ações de fluxo de trabalho (na página 1605)
- Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1607)
- Criar regras de fluxo de trabalho (na página 1617)
- Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1656)
- Desativar ações e regras de fluxos de trabalho (na página 1658)
- Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1659)

Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para atividades

Este tópico fornece um exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimento quando os registos de atividades são criados. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo de negócio.

Pretende que uma tarefa de seguimento seja automaticamente criada cada vez que um utilizador criar uma nova tarefa. A tarefa de seguimento deve ser configurada da seguinte forma:

- A tarefa é uma chamada.
- A data limite para a tarefa de seguimento é dois dias depois da tarefa original ser criada.
- A prioridade da tarefa de seguimento é definida como 1-Alta.
- O proprietário da tarefa de seguimento é o mesmo que o proprietário da atividade original.

Para configurar uma regra de fluxo de trabalho para criar uma tarefa de seguimento para uma nova atividade

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, na secção Detalhes de regras de fluxos de trabalho chave, preencha as informações da regra, da seguinte forma:
 - a No campo Nome do fluxo de trabalho, introduza um nome para uma regra de fluxo de trabalho.
 - b Selecione a caixa de verificação Ativo.
 - c No campo Tipo de registo, selecione Atividade.
 - d No campo Evento de acionador, selecione Quando o novo registo é gravado.
- 5 Grave a regra de fluxo de trabalho.

- 6 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na barra de título Ações, clique em Menu e, em seguida, selecione Criar tarefa.
- 7 Na página Editar ação de fluxo de trabalho, preencha as informações da ação, da seguinte forma:
 - a No campo Nome da ação, introduza um nome para a ação.
 - b Selecione a caixa de verificação Ativo.
 - c No campo Proprietário, selecione Utilizador relativo no registo e, em seguida, selecione Proprietário da atividade.
 - d No campo Tipo, selecione Chamada.
 - e No campo Data limite, clique no ícone fx, introduza a expressão seguinte no campo Expressão na janela do Expression Builder e, em seguida, grave a expressão:
`Today()+2`
 - f No campo Prioridade, selecione 1-Alta.
 - g No campo Assunto, introduza a linha do assunto para a tarefa, por exemplo, *Chamada de seguimento para nova tarefa*.
- 8 Grave a ação de fluxo de trabalho.

Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico

Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico num fluxo de trabalho gera automaticamente uma mensagem de correio eletrónico quando as condições na regra de fluxo de trabalho são preenchidas. A mensagem de correio eletrónico é enviada automaticamente quer a operação que acionou a regra do fluxo de trabalho seja concluída com êxito ou falhe. Os administradores podem ver uma lista das mensagens de correio eletrónico enviadas que atualmente estão à espera de envio no monitor de mensagens de correio eletrónico. Para obter mais informações sobre o monitor de mensagens de correio eletrónico, consulte [Rever Mensagens de Correio Eletrónico Enviadas e Pendentes da Empresa \(na página 1257\)](#).

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

Acerca do endereço de origem em mensagens de correio eletrónico enviadas por ações de fluxo de trabalho

Quando especificar o Endereço de origem para as mensagens de correio eletrónico enviadas por uma ação de fluxo de trabalho Enviar mensagem de correio eletrónico, pode selecionar uma das seguintes opções:

- **Endereço de correio eletrónico predefinido**
Se selecionar esta opção, o endereço de Origem na mensagem de correio eletrónico é donotreply@crmondemand.com.
- **Utilizador atual**
Se selecionar esta opção, a mensagem de correio eletrónico é enviada em nome do utilizador com sessão iniciada, que aciona o fluxo de trabalho. O campo Remetente na mensagem de correio eletrónico está definido para donotreply@crmondemand.com. O endereço de Origem na mensagem de correio eletrónico é o endereço do utilizador com sessão iniciada que aciona o fluxo de trabalho.
NOTA: Quando a ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico for efetuada num evento agendado, o utilizador que ativou o evento agendado é considerado o utilizador com sessão iniciada.
- **Endereço de correio eletrónico específico**
Se selecionar esta opção, a mensagem de correio eletrónico é enviada em nome do endereço de correio eletrónico que especificar na ação de fluxo de trabalho. O campo Remetente na mensagem de correio eletrónico está definido para donotreply@crmondemand.com. O endereço de Origem na mensagem de correio eletrónico é o endereço de correio eletrónico específico que indicou na ação de fluxo de trabalho.

NOTA: O Oracle CRM On Demand gera uma cadeia para cada mensagem de correio eletrônico de modo a que esta possa ser controlada no sistema de entrega de mensagens de correio eletrônico na Oracle. Em versões anteriores do Oracle CRM On Demand, a cadeia de controlo era mostrada na mensagem de correio eletrônico. Com início na Versão 24, a cadeia de controlo já não é mostrada na mensagem de correio eletrônico, em vez disso, é armazenada num cabeçalho que não está visível para o destinatário da mensagem de correio eletrônico.

Acerca da Tradução do Texto da Linha de Assunto e do Texto do Corpo da Mensagem nas Ações de Fluxo de Trabalho Enviar Mensagem de Correio Eletrónico

Após a criação de uma ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico, pode opcionalmente editar a ação para introduzir as versões traduzidas do texto da linha de assunto e do texto do corpo da mensagem relativamente à mensagem de correio eletrônico que é gerada pela ação de fluxo de trabalho. Pode introduzir uma tradução para cada língua que está ativa para a sua empresa. Se não introduzir uma tradução do texto da linha de assunto e do texto do corpo da mensagem para uma língua, em alternativa a versão do texto é utilizada na língua predefinida para a empresa.

Quando a ação de envio da mensagem de correio eletrônico é executada, o Oracle CRM On Demand utiliza o valor no campo Para da ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para determinar a língua para a mensagem de correio eletrônico, da seguinte forma:

- Se Utilizador Específico ou Utilizador Relacionado no Registo for selecionado no campo Para, a língua para a mensagem de correio eletrônico é a língua do utilizador do destinatário da mensagem de correio eletrônico. Se Utilizador Relacionado no Registo for selecionado no campo Para e se for enviada uma mensagem de correio eletrônico para mais do que um utilizador, a língua para cada mensagem de correio eletrônico é a língua do utilizador do destinatário dessa mensagem.
- Se Endereço de Correio Eletrónico Específico for selecionado no campo Para, Oracle CRM On Demand utiliza o valor no campo De da ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para determinar a língua para a mensagem de correio eletrônico, da seguinte maneira:
 - Se Utilizador Atual for selecionado no campo De, a língua para a mensagem de correio eletrônico é a língua do utilizador atual, ou seja, o utilizador que entrou em sessão que aciona o fluxo de trabalho.
 - Se Endereço de Correio eletrônico Predefinido ou Endereço de Correio Eletrónico Específico for selecionado no campo De, a língua para a mensagem de correio eletrônico é a língua predefinida para a empresa.

O que Ocorre Se a Ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico For Atualizada?

Se alterar o texto da linha de assunto ou o texto do corpo da mensagem ou ambos, na língua predefinida para a empresa, poderá utilizar a caixa de seleção Marcar para Tradução para determinar o comportamento das outras línguas, da seguinte maneira:

- Se não selecionar a caixa de seleção Marcar para Tradução, ocorre o seguinte:
 - No caso das línguas em que a tradução nunca foi introduzida, o texto da linha de assunto e o texto do corpo da mensagem são automaticamente substituídos pelo texto atualizado especificado para a língua predefinida para a empresa.
 - Quaisquer versões traduzidas existentes do texto da linha de assunto e do texto do corpo da mensagem permanecem inalteradas.
- Se selecionar a caixa de seleção Marcar para Tradução, depois de gravar as suas alterações, o texto da linha de assunto e o texto do corpo da mensagem para todas as outras línguas são substituídos pelo texto da linha de assunto e pelo texto do corpo da mensagem especificados para a língua predefinida para a empresa. O texto é apresentado a azul e entre parênteses para as outras línguas até introduzir a versão traduzida.

NOTA: Se selecionar a caixa de seleção Marcar para Tradução quando atualizar qualquer campo numa ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico, gravará as suas alterações, o texto da linha de assunto e o texto do corpo da mensagem referentes a todas as línguas são substituídos pelo texto da linha de assunto e pelo texto do corpo da mensagem especificados na língua predefinida para a empresa, mesmo se não tiver atualizado o texto da linha de assunto ou o texto do corpo da mensagem na língua predefinida para a empresa.

Acerca da Caixa de Seleção Marcar para Tradução

A caixa de seleção Marcar para Tradução só produz efeitos se editar uma ação de fluxo de trabalho Enviar Mensagem de Correio Eletrônico existente e a língua predefinida para a empresa for selecionada no campo Língua da Tradução. Quando cria uma nova ação de fluxo de trabalho Enviar Mensagem de Correio Eletrônico, a caixa de seleção Marcar para Tradução é desmarcada e é só de leitura. Além disso, a caixa de seleção Marcar para Tradução é só de leitura quando selecionar uma língua diferente da língua predefinida para a empresa no campo Língua da Tradução quando editar uma ação de fluxo de trabalho.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Enviar mensagem de correio eletrônico.

NOTA: A funcionalidade de fluxo de trabalho no Oracle CRM On Demand não se destina a ser utilizada como uma ferramenta para o envio de mensagens de correio eletrônico em bloco. Se necessita de enviar muitas mensagens de correio eletrônico aos seus clientes, recomenda-se que utilize um produto, tal como o Oracle CRM On Demand Marketing, para satisfazer as suas necessidades.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

NOTA: O procedimento para criar uma ação Enviar Mensagem de Correio Eletrônico para o tipo de registo do Analytics é diferente do procedimento para criar uma ação Enviar Mensagem de Correio Eletrônico para outros tipos de registo. Para obter informações sobre como criar ações Enviar Mensagem de Correio Eletrônico para o tipo de registo do Analytics, consulte [Criar Eventos Agendados para o Analytics \(na página 1627\)](#).

Para criar uma ação Enviar mensagem de correio eletrônico

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
 - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.
Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).
- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3 Na barra de título Ações na página Detalhe da regra de fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Enviar mensagem de correio eletrônico.

NOTA: O evento acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 No campo De, selecione ou introduza o endereço a partir do qual é enviada a mensagem de correio eletrônico, através da seguinte forma:
 - Selecione a opção Endereço de correio eletrônico predefinido para enviar a mensagem de correio eletrônico a partir do endereço predefinido.
 - Selecione a opção Utilizador atual para enviar a mensagem de correio eletrônico em nome do utilizador com sessão iniciada, que aciona o fluxo de trabalho.
 - Selecione a opção Endereço de correio eletrônico específico para enviar a mensagem de correio eletrônico em nome de um endereço específico e, em seguida, especifique o endereço.
Quando introduzir o endereço, aplicam-se as restrições seguintes:

- Pode introduzir o endereço de correio eletrónico diretamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e utilizar Expression Builder para definir o endereço de correio eletrónico.
- Especifique só um endereço de correio eletrónico. O campo Formulário não suporta vários endereços.
- Se especificar um endereço de correio eletrónico absoluto, tem de colocar o endereço entre aspas simples ou aspas duplas.
- Expression Builder só verifica a sintaxe das expressões de endereços. Não verifica se o endereço é válido.
- Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.

7 (Opcional) No campo Responder a, selecione a opção para o endereço que é apresentado automaticamente no campo Para quando o destinatário responde à mensagem de correio eletrónico enviada pela ação de fluxo de trabalho Enviar Mensagem de Correio Eletrónico, da seguinte forma:

- Deixe o campo em branco se pretender que o endereço de Origem na mensagem de correio eletrónico seja apresentado no campo Para na mensagem de resposta.
- Selecione a opção Utilizador Atual se pretender que o endereço de correio eletrónico do utilizador com sessão iniciada, cuja ação aciona a regra de fluxo de trabalho, seja apresentado no campo Para na mensagem de resposta.
- Selecione a opção End. correio elet. específico se pretender especificar os endereços de correio eletrónico que serão apresentados no campo Para na mensagem de resposta e, em seguida, especifique os endereços.

Quando introduzir os endereços, aplicam-se as restrições seguintes:

- Pode introduzir os endereços de correio eletrónico diretamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e utilizar Expression Builder para definir os endereços de correio eletrónico.
- Para introduzir vários endereços, utilize um delimitador de ponto e vírgula (;).
- Tem de colocar os endereços de correio eletrónico absolutos entre aspas simples ou duplas.
- Expression Builder só verifica a sintaxe das expressões de endereços. Não verifica se os endereços são válidos.
- Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.

8 No campo Para, selecione ou introduza o endereço de correio eletrónico do destinatário da mensagem de correio eletrónico, da seguinte forma:

- Selecione Utilizador específico ou Utilizador Relacionado em Registo e, em seguida, selecione o destinatário, da seguinte forma:
 - Se selecionar Utilizador específico, clique no ícone de pesquisa e selecione o utilizador.
 - Se selecionar Utilizador relacionado em registo, selecione o destinatário a partir da lista.

Se selecionar um papel da equipa como destinatário, a regra de fluxo de trabalho enviará a mensagem de correio eletrónico para cada utilizador com o papel da equipa atribuído.

NOTA: Para os tipos de registo Conta, Contacto, Pista, Oportunidade e Pedido de Assistência, quaisquer funções customizadas que sejam acrescentadas ao tipo de registo estão disponíveis para seleção na lista de destinatários Utilizador Relativo do Registo. Para obter mais informações sobre como personalizar tipos de registo, consulte [Página de Customização da Candidatura do Tipo de Registo](#) (consultar [Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#) na página 1279). Para obter informações acerca dos destinatários a quem pode enviar uma mensagem de correio eletrónico quando a ação de fluxo de trabalho é para o tipo de registo Utilizador, consulte [Considerações ao Criar Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo Utilizador](#) (consultar [Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador](#) na página 1616).

- Selecione a opção Endereço de correio eletrónico específico e, em seguida, especifique os endereços. Quando introduzir os endereços, aplicam-se as seguintes considerações:
 - Pode introduzir endereços de correio eletrónico diretamente ou clicar no ícone *fx*, ao lado do campo, e utilizar o Expression Builder para definir endereços de correio eletrónico.
 - Para introduzir vários endereços, utilize um delimitador de ponto e vírgula (;).
 - Tem de colocar os endereços de correio eletrónico absolutos entre aspas simples ou duplas.
 - Expression Builder só verifica a sintaxe das expressões de endereços. Não verifica se os endereços são válidos.
 - Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.
 - Se uma expressão que introduzir aqui devolver um endereço de correio eletrónico que contenha qualquer carácter não suportado para utilização em endereços de correio eletrónico na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand não pode enviar mensagens de correio eletrónico para esse endereço, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico esteja selecionada no perfil da empresa. Para obter informações sobre os caracteres que são suportados para utilização nos endereços de correio eletrónico, consulte [Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico \(na página 66\)](#).

O exemplo que se segue mostra uma entrada com vários endereços:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

NOTA: Quando cria uma ação de fluxo de trabalho Enviar Correio Eletrónico para o tipo de registo Utilizador, a opção de Endereço de Correio Eletrónico Específico não está disponível no campo Para. Apenas as opções Utilizador Específico e Utilizador Relacionado em Registo estão disponíveis.

9 Introduza a linha de assunto da mensagem de correio eletrónico.

Pode incorporar funções e nomes de campos no texto. Três sinais de percentagem (%%%) antes e depois de um nome de campo ou função incorporado, indicam que deverá ser convertido num valor de texto.

Por exemplo, o texto poderá incluir o seguinte:

Foi criada uma nova conta %%%[<AccountType>]%%%

Se introduzir diretamente uma função ou nome de campo no campo, deverá introduzir três sinais de percentagem antes e depois do mesmo. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome de campo, os sinais de percentagem serão acrescentados automaticamente. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, os sinais de percentagem poderão não ser acrescentados nos locais apropriados. Nesse caso, certifique-se de que os sinais de percentagem são colocados antes e depois da expressão completa, para que a mesma seja corretamente avaliada.

Por exemplo, %%%Today() + 30%%% acrescenta 30 dias à data atual, mas %%%Today() %%%+ 30 concatena 30 à representação da cadeia da data atual.

Para utilizar o Expression Builder para incorporar funções e nomes de campos no campo, clique no ícone *fx*, ao lado do campo. Se estiver a introduzir apenas texto estático, não terá de utilizar o Expression Builder.

Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das funções e nomes de campos.

10 No campo Formato de Correio Eletrónico, selecione o formato que pretende utilizar para a mensagem de correio eletrónico.

Pode selecionar Texto Simples ou HTML para o formato de mensagem.

11 Introduza a mensagem de correio eletrónico.

Pode incorporar funções e nomes de campos no texto, conforme descrito no Passo 8.

Por exemplo, o texto poderá incluir o seguinte:

Exmo. Sr. %%%[<ContactLastName>]%%%,

Este campo pode conter um máximo de 16.350 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.

Para obter informações sobre as considerações a ter quando utilizar o código HTML na mensagem e uma lista dos elementos e atributos que são suportados, consulte [Código HTML nas Mensagens de Correio Eletrónico do Fluxo de Trabalho](#) (consultar [Código HTML nos Campos de Nota e Mensagens de Correio Eletrónico do Fluxo de Trabalho](#) na página 69).

12 Grave a ação.

O procedimento seguinte descreve como introduzir uma versão traduzida do texto da linha de assunto e do texto do corpo da mensagem na mensagem de correio eletrónico.

NOTA: Se não introduzir uma tradução do texto da linha de assunto e do texto do corpo da mensagem para uma língua, em alternativa a versão do texto é utilizada na língua predefinida para a empresa. Se mais tarde alterar o texto da linha de assunto ou o texto do corpo da mensagem, ou ambos, na língua predefinida para a empresa numa ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico existente e se não selecionar a caixa de seleção Marcar para Tradução, as atualizações também serão aplicadas ao texto da linha de assunto e do corpo da mensagem em qualquer língua, na qual uma tradução nunca tinha sido introduzida.

Para introduzir uma versão traduzida do texto da linha de assunto e do texto do corpo da mensagem no correio eletrónico

- 1 Na página Detalhes da Regra do Fluxo de Trabalho, clique na ligação Editar para a ação de fluxo de trabalho Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para a qual pretende introduzir a tradução.
- 2 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, no campo Língua da Tradução, selecione a língua na qual pretende introduzir a tradução.
- 3 No campo Assunto, introduza a versão traduzida da linha de assunto da mensagem de correio eletrónico. Pode incorporar funções e nomes de campos no texto.
- 4 No campo Corpo da Mensagem, introduza a versão traduzida do texto da mensagem. Pode incorporar funções e nomes de campos no texto.
- 5 Grave as alterações.
- 6 Repita este procedimento para cada língua na qual pretende introduzir uma tradução.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1637\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1607\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1656\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1659\)](#)

Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores

Uma ação Atualizar valores numa regra de fluxo de trabalho atualiza campos automaticamente quando um registo é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (informações relativas a quando o registo foi alterado, por quem e quais os dados que foram alterados). A ação é executada após o fim do período de espera definido numa ou mais ações de Espera, se existirem, que precedem a ação Atualizar Valores na regra de fluxo de trabalho.

A menos que o evento de acionador da regra de fluxo de trabalho seja Antes de um registo modificado ser gravado, tem de existir, pelo menos, uma ação Esperar ativa que preceda a ação Atualizar valores na regra de fluxo de trabalho. Exceto nas regras de fluxos de trabalho em que o evento de acionador for Antes de um registo modificado ser gravado, o Oracle CRM On Demand só permite ativar uma ação Atualizar valores se a ação for precedida por uma ação Esperar ativa na regra de fluxo de trabalho. Quando a regra de fluxo de trabalho tiver um número de ações Atualizar valores, não necessita de ter uma ação Esperar para cada ação Atualizar valores. É suficiente ter uma ação Esperar que preceda a todas as ações Atualizar valores na regra.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Atualizar valores.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Para criar uma ação Atualizar valores

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
 - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.
Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).
- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Atualizar valores.

NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, grave a ação.

Campo	Descrição
Nome do campo	Selecione o nome do campo que deverá ser atualizado a partir da lista pendente. NOTA: O conjunto de campos que podem ser atualizados é determinado pelo tipo de registo para a regra do fluxo de trabalho. Se um campo for especificado como só de leitura no nível de configuração do campo, esse campo não pode ser atualizado através da ação Atualizar valores. Para alguns tipos de registo, o conjunto de campos que podem ser atualizados inclui alguns campos Objeto personalizado. Os campos Objeto personalizado 1, Objeto personalizado 2 e Objeto personalizado 3, e os campos ID correspondentes podem ser atualizados para um determinado número de tipos de registo. Para o tipo de registo Oportunidade, os campos Objeto personalizado 5 e Objeto personalizado 6, e os campos ID correspondentes também podem ser atualizados.
Valor	Clique no ícone <i>fx</i>, ao lado do campo e defina a expressão que calcular o novo valor para o campo. Pode utilizar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe. Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres. Se definir uma expressão para calcular um campo, como um campo Margem do cliente, em que a Margem é igual às Receitas menos o Custo, o valor do campo será calculado sempre que a regra de fluxo de trabalho for acionada, mesmos se as Receitas ou o Custo não tiverem sido alterados. Para um melhor desempenho, pode definir uma condição adicional na regra de fluxos de trabalho, como: <pre>Fieldvalue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR Fieldvalue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')</pre> A função PRE devolve o valor que se encontrava no campo antes de o campo ter sido atualizado.
Substituir valores existentes	Selecione esta caixa de verificação se o valor existente no campo tiver de ser substituído pelo novo valor. Se o campo já contiver um valor, o valor só será atualizado se esta caixa de verificação estiver selecionada. Se o campo estiver vazio, o campo é atualizado com o novo valor, mesmo se esta caixa de verificação não estiver selecionada.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1637\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(na página 1646\)](#)

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1607\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1656\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1659\)](#)

Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar

Uma ação de Espera faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) numa regra de fluxo de trabalho até que um período de espera tenha passado. Pode especificar o período de espera como um período de tempo ou pode especificar uma data e hora de fim para o período de espera. Pode especificar também o período de espera diretamente ou criar uma expressão para o calcular.

NOTA: O período de espera especifica o período de tempo mínimo que deve passar antes do Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações na regra do fluxo de trabalho. O período de tempo real que passa antes das outras ações serem executadas pode ser mais longo, dependendo da carga na base de dados do Oracle CRM On Demand e do servidor Oracle CRM On Demand, e também do número de ações em Espera que estejam pendentes quando o período de espera terminar.

Acerca de ações de espera e da criação de ações de eventos de integração

Se pretender utilizar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que captura as alterações efetuadas ao registo pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, tem de colocar a ação Criar evento de integração antes de qualquer ação Espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma ação Espera preceder uma ação Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho, a ação Espera impede a ação Criar evento de integração de detetar alterações ao registo. Quando o período de espera na ação Espera terminar, o registo é novamente lido antes das ações remanescentes na regra serem executadas e os valores dos campos no registo antes do evento que acionou a regra de fluxo de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor atual de um campo são considerados o mesmo e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não deteta qualquer alteração nos campos controlados.

NOTA: Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento que se segue descreve como criar uma ação Espera.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

Para criar uma ação Espera

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.

c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.

Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).

2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

3 Na barra de título Ações na página Detalhe da regra de fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Esperar.

NOTA: O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.

5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.

6 Se não pretender que o Oracle CRM On Demand reavalie as condições de regras após o período de espera terminar, anule a seleção da caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera.

NOTA: Para obter mais informações sobre a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1607\)](#).

7 Especifique a duração da espera, utilizando uma das seguintes opções:

- Selecione a opção Período e, em seguida, introduza o período para o atraso em anos, meses, dias, horas e minutos, da seguinte forma:

- No campo Anos, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 5.
- No campo Meses, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 12.
- No campo Dias, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
- No campo Horas, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
- No campo Minutos, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 59.

Não é possível especificar um valor negativo ou um valor não inteiro como 1,5.

NOTA: O período máximo que é possível especificar utilizando a opção Período é 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos. Se pretender especificar um período mais longo, utilize a opção Expressão do Período em vez da opção Período.

- Selecione a opção Expressão do período e, em seguida, clique no ícone *fx* ao lado do campo, e utilize o Construtor de expressões para criar uma expressão para calcular o período do atraso.

Pode utilizar a função Duração no Construtor de expressões para calcular um período em dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte Duração (consultar [Duration](#) na página 2042).

A expressão tem de devolver um número. Seguem-se exemplos de expressões válidas para calcular o período de um atraso:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

Não existe limite para a duração do período que pode ser devolvida pela expressão.

NOTA: Se o período de espera calculado for negativo, o período de espera é definido como zero e a ação Esperar é imediatamente concluída. Quaisquer restantes ações na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

- Selecione a opção Hora, clique no ícone de calendário e selecione a data e hora de fim do atraso.

Selecione a hora de acordo com o fuso horário especificado nas definições pessoais.

- Selecione a opção Expressão da hora e, em seguida, clique no ícone *fx* ao lado do campo, e utilize o Construtor de expressões para criar uma expressão para calcular a data e a hora de fim do atraso.

Pode utilizar a função Duração no Construtor de expressões para calcular um período em dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte Duração (consultar [Duration](#) na página 2042).

A expressão tem de devolver uma data e hora. Seguem-se exemplos de expressões válidas para calcular a data e a hora de fim de um atraso:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

NOTA: Se a data e a hora de fim calculada já tiver passado, o período de espera da ação é definido como 0 (zero) e a ação Esperar é imediatamente concluída. Quaisquer restantes ações na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

Se a expressão não devolver uma data e hora válidas, a ação Esperar é imediatamente concluída e quaisquer ações remanescentes na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

Não existe limite de data no futuro para definir a data calculada.

8 Grave a ação.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1637\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(na página 1646\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1652\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1607\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1656\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1659\)](#)

Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho

Se existir mais do que uma ação numa regra de fluxos de trabalho, as ações são executadas pela ordem especificada na regra de fluxos de trabalho, começando pela ação com o número 1. Cada ação é concluída antes do início da ação seguinte. Pode alterar a ordem das ações numa regra.

Para alterar a ordem das ações numa regra de fluxos de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.

- 3 Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, localize a regra em que pretende alterar a ordem das ações. Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).
- 4 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 5 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra de fluxos de trabalho, clique no botão Editar ordenação.
- 6 Na página Editar ordenação de ações, clique nos ícones de setas para efetuar o seguinte procedimento:
 - Mova uma ação para cima ou para baixo dentro da lista.
 - Mova uma ação para a parte superior ou inferior da lista de ações.

NOTA: Se existir uma ação Atualizar valores na regra, terá de ser precedida de pelo menos uma ação Espera ativa na regra, a menos que o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho seja Antes gravar registo modificado.
- 7 Clique em Gravar para gravar as alterações.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1607\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1635\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1637\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1641\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(na página 1646\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1654\)](#)

Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho

Quando cria uma regra de fluxos de trabalho, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação para as regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador. Se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Depois da associação com principal ou Depois da dissociação do principal, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação não utilizado seguinte com base no mesmo tipo de registo, no mesmo evento acionador e no mesmo tipo de registo principal. Para as regras de fluxos de trabalho que tenham um evento acionador diferente de Evento Agendado, o número de ordenação determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand invoca uma sequência de regras de fluxos de trabalho que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador e, se aplicável, no mesmo tipo de registo principal. Pode alterar a ordem das regras.

NOTA: É também atribuído às regras de fluxos de trabalho que tenham o evento acionador Evento Agendado um número de ordem mas não são executadas em sequência. O número de ordem é só de leitura para eventos agendados.

Por exemplo, se criar uma regra de fluxo de trabalho com base no tipo de registo Conta, com o evento acionador Antes de o registo ser eliminado e se duas regras de fluxos de trabalho já tiverem o mesmo tipo de registo e evento acionador, será atribuído o número de ordenação 3 à nova regra. Pode alterar posteriormente o número de ordenação, de forma a que a nova regra seja a primeira a ser invocada para o tipo de registo e evento de acionador especificados.

O procedimento seguinte descreve como alterar a ordem de uma regra de fluxos de trabalho.

Para alterar a ordem de regras de fluxos de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, encontre a regra cuja ordem pretende alterar e clique na ligação do nome na regra.
Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).
- 4 Na página Detalhes da regra de fluxos de trabalho, clique em Editar ordem.
- 5 Na página Editar sequência de fluxo de trabalho, clique nos ícones de setas para efetuar o seguinte procedimento:
 - Mova uma regra de fluxo de trabalho para cima ou para baixo dentro da lista.
 - Mova uma regra de fluxo de trabalho para a parte superior ou inferior da lista de regras.
- 6 Clique em Gravar para gravar as alterações.

NOTA: Se eliminar uma regra de fluxos de trabalho, as outras regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de acionador são automaticamente reordenadas. No entanto, se tornar uma regra de fluxos de trabalho inativa, a ordem na lista de regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de acionador não é alterada (mas a regra não é invocada).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1607\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1656\)](#)

Desativar ações e regras de fluxos de trabalho

Se desativar uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância de uma ação de Espera na regra estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será acionada.

Se desativar uma ação Esperar numa regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância da ação Esperar estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será acionada.

NOTA: Para obter informações sobre o que acontece quando desativa um evento agendado (ou seja, uma regra de fluxo de trabalho com o evento acionador Evento Agendado), consulte [Acerca de Eventos Agendados \(consultar \[Acerca dos Eventos Agendados\]\(#\) na página 1621\)](#).

O procedimento seguinte descreve como desativar uma regra de fluxo de trabalho.

Para desativar uma regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra que pretende desativar.

Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).

- 4 No menu ao nível do registo da regra, selecione Editar.
- 5 Na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, desmarque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Grave as alterações.

O procedimento seguinte descreve como desativar uma ação da regra de fluxo de trabalho.

Para desativar uma ação da regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra da qual pretende eliminar a ação.
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).
- 4 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho da regra.
- 5 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na secção Ações, localize a ação que pretende eliminar.
- 6 No menu ao nível do registo da ação, selecione Editar.
- 7 Na página Edição da Ação do Fluxo de Trabalho, desmarque a caixa de seleção Ativa.

NOTA: Se existir uma ação Atualizar Valores na regra, a ação tem de ser precedida por, pelo menos, uma ação de Espera ativa na regra, a menos que o evento acionador da regra de fluxo de trabalho seja Antes de Um Registo Modificado ser Gravado. Se tentar desativar uma ação de Espera e se não existir outra ação de Espera que preceda a ação Atualizar Valores, o Oracle CRM On Demand não permite desativar a ação de Espera.

- 8 Grave as alterações.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1594\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1607\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(na página 1617\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1656\)](#)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho \(na página 1657\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1659\)](#)

Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho

Quando elimina uma regra de fluxo de trabalho, todas as ações na regra também são eliminadas. Além disso, os números das encomendas nas regras remanescentes para o tipo de registo relevante são automaticamente atualizados, para garantir que não existe nenhuma lacuna na sequência dos números.

Se apagar uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma ou mais instâncias de uma ação de Espera na regra estão no estado pendente, essas instâncias pendentes são apagadas do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho. Nenhuma das restantes ações na regra de fluxo de trabalho é efetuada e nenhuma das subseqüentes regras do fluxo de trabalho na sequência de regras do tipo de registo é acionada.

Quando elimina uma ação de uma regra de fluxo de trabalho, os números das encomendas nas ações remanescentes na regra são automaticamente atualizados, para garantir que não existe nenhuma lacuna na sequência dos números.

Se eliminar uma ação Espera de uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância da ação Espera estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das opções remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será acionada.

NOTA: Para obter informações sobre o que acontece quando apaga um evento agendado (ou seja, uma regra de fluxo de trabalho com o evento acionador Evento Agendado), consulte [Acerca de Eventos Agendados](#) (consultar [Acerca dos Eventos Agendados](#) na página 1621).

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma regra de fluxo de trabalho.

Para eliminar uma regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra que pretende eliminar.
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte [Filtrar listas](#) (na página 141).
- 4 No menu ao nível do registo da regra, selecione Eliminar.
- 5 Confirme que pretende eliminar a regra.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma ação da regra de fluxo de trabalho.

Para eliminar uma ação da regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra da qual pretende eliminar a ação.
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte [Filtrar listas](#) (na página 141).
- 4 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho da regra.
- 5 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na secção Ações, localize a ação que pretende eliminar.
- 6 No menu ao nível do registo da ação, selecione Eliminar.

NOTA: Se a regra tiver uma ação Atualizar Valores, a ação tem de ser precedida por, pelo menos, uma ação de Espera ativa para a regra, a menos que o evento acionador da regra de fluxo de trabalho seja Antes de Um Registo Modificado ser Gravado. Se tentar eliminar uma ação de Espera e se não existir outra ação de Espera que preceda a ação Atualizar Valores, o Oracle CRM On Demand não permite eliminar a ação de Espera.

- 7 Confirme que pretende eliminar a ação.

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 1594)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 1605)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) (na página 1607)
- [Criar regras de fluxo de trabalho](#) (na página 1617)

- Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1656)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho \(na página 1657\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1658\)](#)

Monitores de fluxo de trabalho

A partir dos monitores de fluxo de trabalho, pode ver informações sobre o seguinte:

- Instâncias de regras de fluxo de trabalho e de ações de fluxo de trabalho falhadas. Para mais informações, consulte [Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1661\)](#).
- Instâncias pendentes de ações Esperar. Para mais informações, consulte [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1665\)](#).

Monitor de erros do fluxo de trabalho

Pode utilizar as informações fornecidas no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho para o ajudar a compreender o motivo da falha de certas instâncias de uma regra ou ação de fluxo de trabalho. Se for necessário, pode aceder aos detalhes de uma regra de fluxo de trabalho a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho, de modo a que possa corrigir todos os erros na configuração da ação de fluxo de trabalho. Os detalhes de instâncias de erro são retidos no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho durante 30 dias ou até serem apagados pelo utilizador, o que ocorrer primeiro.

Para obter informações sobre os tipos de falhas reportadas no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(na página 1609\)](#).

Para obter mais informações sobre como utilizar o Monitor de erros do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1661\)](#)
- [Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1662\)](#)
- [Campos de instância do erro de fluxo de trabalho \(na página 1663\)](#)

Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho

O seguinte procedimento descreve como ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho. Para obter informações sobre os tipos de falhas reportadas no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(na página 1609\)](#).

Antes de começar: Para utilizar os monitores de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - gerir regras de fluxo de trabalho.

Para ver uma instância do erro no Monitor de erros do fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Monitor de fluxo de trabalho.
- 3 Na página Monitor do fluxo de trabalho, clique em Monitor de erros do fluxo de trabalho.
- 4 Na página Lista de instâncias de erros, procure a instância que pretende.

SUGESTÃO: Para obter informações sobre como filtrar listas, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).

- 5 Para visualizar detalhes de uma instância, clique na ligação ID da instância.
- 6 Para ver detalhes da regra de fluxo de trabalho da qual um registo é uma instância, clique na ligação Nome do Fluxo de Trabalho desse registo.

O seguinte procedimento descreve como criar uma lista filtrada de instâncias de erros.

Para criar uma lista filtrada de instâncias de erros

- Na página Lista de instâncias de erros, clique em Menu na barra de título e selecione Criar nova lista.
Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).
- O seguinte procedimento descreve como gerir listas filtradas de instâncias de erros.

Para gerir listas filtradas de instâncias de erros

- Na página Lista de instâncias de erros, clique em Menu na barra de título e selecione a página Gerir listas.
Para obter mais informações sobre como gerir listas, consulte [Página Gerir listas \(na página 145\)](#).
- O seguinte procedimento descreve como ver o filtro de uma lista de instâncias de erros.

Para ver o filtro de uma lista de instâncias de erros

- Na página Lista de instâncias de erros, clique em Menu na barra de título e selecione Mostrar filtro de lista.
Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte [Página Ver lista \(na página 147\)](#).
- Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de erros do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:
- [Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1661\)](#)
 - [Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1662\)](#)
 - [Campos de instância do erro de fluxo de trabalho \(na página 1663\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1592\)](#)

Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho

É possível eliminar instâncias de erros, uma de cada vez, a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho. Os detalhes de instâncias de erro são retidos no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho durante 30 dias ou até serem apagados pelo utilizador, o que ocorrer primeiro.

NOTA: A função de eliminação em lote não está disponível na página Lista de Instâncias de Erros.

Antes de começar: Para utilizar os monitores de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - gerir regras de fluxo de trabalho.

O seguinte procedimento descreve como eliminar uma instância do erro a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho.

Para eliminar uma instância do erro a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho

- 1 Na página Lista de instâncias de erros, procure a instância que pretende eliminar.
SUGESTÃO: Para obter informações sobre como filtrar listas, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).

- 2 Clique na ligação Eliminar da instância.

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de erros do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(na página 1609\)](#)
- [Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1661\)](#)
- [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1661\)](#)
- [Campos de instância do erro de fluxo de trabalho \(na página 1663\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

■ [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1592\)](#)

Campos de instância do erro de fluxo de trabalho

Este tópico fornece informações acerca dos campos que pode ver para instâncias falhadas das regras de fluxo de trabalho, eventos agendados e ações do fluxo de trabalho no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.

A seguinte tabela descreve os campos que pode ver para obter as instâncias com falhas de regras de fluxos de trabalho e as instâncias com falhas de ações de fluxos de trabalho nas regras de fluxos de trabalho.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para esta instância do fluxo de trabalho.
Nome do fluxo de trabalho	Para uma instância de uma falha na regra do fluxo de trabalho, o nome da regra. Para uma instância de uma falha na ação do fluxo de trabalho, o nome da regra de fluxo de trabalho na qual a ação está configurada. Clicar no nome da regra de fluxo de trabalho abre a página Detalhe da Regra de Fluxo de Trabalho, onde pode ver os detalhes de configuração da regra.
Ação do fluxo de trabalho	O nome da ação de fluxo de trabalho. O registro é uma instância desta ação de fluxo de trabalho. Se o registro é uma instância de uma falha na regra do fluxo de trabalho, este campo está em branco.
Evento acionador	O evento que aciona a regra de fluxo de trabalho.
Tipo de registro	O tipo de registro do registro em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.
ID da linha do registro	O ID da linha do registro em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada. Se a instância da regra do fluxo de trabalho ou da ação do fluxo de trabalho falhou devido a um erro de sintaxe, este campo está em branco.
Tipo de registro principal	Se o registro que acionou a instância da regra de fluxo de trabalho for dependente de um registro principal no contexto da ação que acionou a regra de fluxo de trabalho, este campo mostra o tipo de registro do registro principal.

Campo	Descrição
ID da linha do registo principal	Se o registo que acionou a instância da regra de fluxo de trabalho for dependente de um registo principal no contexto da ação que acionou a regra de fluxo de trabalho, este campo mostra a ID da linha do registo principal.
Mensagem de erro	O motivo de término desta instância da regra do fluxo de trabalho ou da ação do fluxo de trabalho.
Iniciado Por	O nome do utilizador cuja ação acionou a instância da regra de fluxo de trabalho.
Iniciado em	A data e a hora em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.
Terminado em	A data e a hora em que terminou esta instância da regra do fluxo de trabalho ou da ação do fluxo de trabalho.
Nome do canal	O nome do canal através do qual a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada, tais como, serviços Internet, Online, Importação e assim sucessivamente.

A seguinte tabela descreve os campos que pode ver para obter as instâncias com falhas de eventos agendados e as instâncias com falhas das ações de fluxos de trabalho nos eventos agendados.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para este evento agendado ou instância da ação do fluxo de trabalho.
Nome do fluxo de trabalho	Para obter uma instância de um evento agendado com falha, o nome do evento agendado. Para uma instância de uma ação do fluxo de trabalho com falha, o nome do evento agendado na qual a ação está configurada. Clicar no nome do evento agendado abre a página Detalhe da Regra de Fluxo de Trabalho, onde pode ver os detalhes da configuração do evento agendado.
Ação do fluxo de trabalho	O nome da ação de fluxo de trabalho. O registo é uma instância desta ação de fluxo de trabalho. Se o registo é uma instância de um evento agendado com falha, este campo está em branco.
Evento acionador	Este campo indica sempre Evento Agendado.
Tipo de registo	O nome do tipo de registo para o qual o evento agendado está configurado.

Campo	Descrição
ID da linha do registo	Para uma instância de uma ação do fluxo de trabalho com falha, o ID do registo no qual a ação falhou. Para obter uma instância de um evento agendado com falha, este campo está em branco.
Tipo de registo principal	Não aplicável
ID da linha do registo principal	Não aplicável
Mensagem de erro	O motivo de falha desta instância do evento agendado ou da ação do fluxo de trabalho.
Iniciado Por	O nome do utilizador que tornou o evento agendado ativo.
Iniciado em	A data e a hora em que a instância do evento agendado ou da ação do fluxo de trabalho foi gerada.
Terminado em	A data e a hora em que a instância do evento agendado ou da ação do fluxo de trabalho foi terminada.
N.º de Ocorrência	O número atribuído a esta instância do evento agendado dentro do conjunto de ocorrências para o evento.
Nome do canal	Não aplicável

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de erros do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(na página 1609\)](#)
- [Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1661\)](#)
- [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1661\)](#)
- [Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1662\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1592\)](#)

Monitor de espera do fluxo de trabalho

A partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho, pode ver os detalhes do seguinte:

- Instâncias pendentes de ações de Espera e detalhes dessas ações do fluxo de trabalho.
- Instâncias de eventos agendados (ou seja, regras do fluxo de trabalho com o evento acionador do Evento Agendado) que estão pendentes ou atualmente em execução.

Por exemplo, se uma instância de uma ação de Espera do fluxo de trabalho ou de um evento agendado estiver pendente durante um período de tempo superior ao previsto, pode utilizar o Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho para investigar a instância e consultar a configuração da regra de fluxo de trabalho do evento agendado ou da ação de fluxo de trabalho. Em caso de necessidade, pode apagar a instância.

NOTA: Quando elimina uma instância pendente de uma ação Espera, não é executada qualquer das restantes ações da regra de fluxo de trabalho. Quando apaga uma instância pendente de um evento agendado, a instância do evento é cancelada, o estado do evento agendado é definido como Terminado e o evento agendado é desativado. Não são geradas mais instâncias para as ocorrências restantes do evento agendado.

Instâncias Pendentes de Ações de Espera

Para compreender como as instâncias pendentes das ações de Espera são processadas numa regra de fluxo de trabalho, considere o exemplo que se segue. Poderá configurar uma regra de fluxo de trabalho com a seguinte sequência de ações pretendidas:

- 1 Uma ação Espera com uma duração de 24 horas
- 2 Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico
- 3 Uma ação Espera com uma duração de 48 horas
- 4 Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico
- 5 Uma ação Criar tarefa

Se as ações estiverem corretamente configuradas, a primeira ação de Espera na sequência, ação 1, permanece no estado Pendente durante pelo menos 24 horas. Após o período de espera terminar, a ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico (ação 2) é executada. A segunda ação Espera (ação 3 da regra de fluxo de trabalho) é a seguir na sequência. Permanece no estado Pendente durante pelo menos 48 horas. Após o período de espera terminar, as ações Enviar Mensagem de Correio Eletrónico (ação 4) e Criar Tarefa (ação 5) são executadas.

NOTA: O período de espera especifica o período de tempo mínimo que deve passar antes do Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações na regra do fluxo de trabalho. O período de tempo real que passa antes das outras ações serem executadas pode ser mais longo, dependendo da carga na base de dados do Oracle CRM On Demand e do servidor Oracle CRM On Demand, e também do número de ações em Espera que estejam pendentes quando o período de espera terminar.

No entanto, se o período de espera na ação 3 for incorretamente especificado como 48 dias, em vez de 48 horas, a ação permanece no estado Pendente até passarem 48 dias. Pode ver a ação no Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho e ver os detalhes da ação para ver se o período de espera foi incorretamente especificado. Em seguida, pode apagar a instância da ação Espera.

Quando apagar a instância da ação Espera, a instância da regra de fluxo de trabalho é terminada e as restantes ações na instância da regra não são executadas. No exemplo anterior, ocorre o seguinte:

- Se apagar a ação 1 enquanto estiver pendente, as ações 2, 3, 4 e 5 não são executadas.
- Se apagar a ação 3 enquanto estiver pendente, as ações 4 e 5 não são executadas.

NOTA: As ações de espera são o único tipo de ações de fluxo de trabalho que são mantidas em estado Pendente.

Instâncias Pendentes de Eventos Agendados

Uma instância pendente de um evento agendado permanece no estado Em Fila até à data e hora do agendamento da execução da instância (data de retoma). A data de retoma é a data mais anterior possível à data de execução da instância. Dependendo do carregamento na base de dados do Oracle CRM On Demand e no servidor Oracle CRM On Demand nesse momento, além do número de instâncias de ação de Espera e instâncias de eventos agendados que estão pendentes, a instância pode não ser executada de imediato. Depois de a instância começar a executar, o estado da instância altera para Em Execução e o campo Data de Início Real é preenchido. Poderá ser necessário atualizar a página do browser para ver os campos atualizados. A instância continua a ser apresentada no Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho enquanto é executada.

Se necessário, pode apagar uma instância de um evento agendado enquanto está a ser executada. Se for o caso, a instância é retirada do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho. Além disso, o estado do evento agendado é definido para Terminado, o evento agendado é desativado e não são geradas mais instâncias para as restantes ocorrências do evento agendado. A instância continua a executar até ao momento em que o Oracle

CRM On Demand verifica se o evento agendado ainda está ativo. Esta verificação é efetuada em intervalos de cinco minutos durante o tempo de execução de uma instância. Quando o Oracle CRM On Demand determina que o evento agendado foi desativado, a instância em execução termina e qualquer ação de fluxo de trabalho que ainda não tenha sido efetuada para a instância não é efetuada.

Também pode apagar uma instância de um evento agendado enquanto este está pendente (ou seja, com o estado definido para Em Fila), conforme descrito em Apagar Instâncias Pendentes do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho (consultar [Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho](#) na página 1668).

Tópicos Relacionados

Para obter informações sobre eventos agendados, consulte os tópicos seguintes:

- [Acerca dos Eventos Agendados \(na página 1621\)](#)
- [Criar Eventos Agendados \(na página 1623\)](#)

Para obter informações sobre como utilizar o Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1667\)](#)
- Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho (consultar [Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho](#) na página 1668)
- [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho \(na página 1669\)](#)

Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho

O seguinte procedimento descreve como ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho. Para obter informações sobre o que é registado e apresentado no Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1665\)](#) e [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho \(na página 1669\)](#).

Antes de começar: Para utilizar os monitores de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - gerir regras de fluxo de trabalho.

Para ver uma instância pendente no Monitor de espera do fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Monitor de fluxo de trabalho.
- 3 Na página Monitor do fluxo de trabalho, clique em Monitor de espera do fluxo de trabalho.
- 4 Na página Lista de instâncias pendentes, procure a instância que pretende.

SUGESTÃO: Para obter informações sobre como filtrar listas, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).

- 5 Para visualizar detalhes de uma instância, clique na ligação ID da instância.
- 6 Para ver detalhes da ação de fluxo de trabalho ou do evento agendado do qual o registo é uma instância, clique na ligação Nome do Fluxo de Trabalho.

O seguinte procedimento descreve como criar uma lista filtrada de instâncias pendentes.

Para criar uma lista filtrada de instâncias pendentes

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Criar nova lista. Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).

O seguinte procedimento descreve como gerir listas filtradas de instâncias pendentes.

Para gerir listas de instâncias pendentes

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione a página Gerir listas. Para obter mais informações sobre como gerir listas, consulte [Página Gerir listas \(na página 145\)](#).

O seguinte procedimento descreve como ver o filtro de uma lista de instâncias pendentes.

Para ver o filtro de uma lista de instâncias pendentes

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Mostrar filtro de lista. Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte [Página Ver lista \(na página 147\)](#).

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1665\)](#)
- Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho (consultar [Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho](#) na página 1668)
- [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho \(na página 1669\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho e eventos agendados:

- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1592\)](#)

Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho

Pode eliminar instâncias pendentes, uma de cada vez, a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho. Pode também apagar várias instâncias pendentes ao mesmo tempo, criando uma lista filtrada das instâncias e utilizando a função de eliminação em lote. Para obter informações sobre o que é registado e apresentado no Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1665\)](#) e [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho \(na página 1669\)](#).

Aplicam-se as seguintes considerações ao apagar instâncias pendentes:

- Quando apaga uma instância pendente de uma ação de Espera a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho, a instância da regra de fluxo de trabalho é terminada e nenhuma das restantes ações da regra de fluxo de trabalho é executada.
- Quando apaga uma instância pendente de um evento agendado, a instância do evento é cancelada, o estado do evento agendado é definido como Terminado e o evento agendado é desativado. Não são geradas mais instâncias para as ocorrências restantes do evento agendado.
Se pretender gerar mais instâncias do evento agendado, deve reativar o evento agendado. Para obter informações sobre como atualizar eventos agendados, consulte [Criar Eventos Agendados \(na página 1623\)](#).
- Após apagar uma instância pendente de uma ação de Espera ou uma instância pendente de um evento agendado, não a pode restaurar.

Antes de começar: Para utilizar os monitores de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - gerir regras de fluxo de trabalho.

O seguinte procedimento descreve como eliminar uma instância pendente a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho.

Para eliminar uma instância pendente a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho

- 1 Na página Lista de instâncias pendentes, procure a instância que pretende eliminar.

SUGESTÃO: Para obter informações sobre como filtrar listas, consulte [Filtrar listas \(na página 141\)](#).

- 2 Clique na ligação Eliminar da instância.

O seguinte procedimento descreve como eliminar uma lista de instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho.

Para eliminar uma lista de instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho

- 1 Se ainda não o fez, crie a lista de instâncias que pretende eliminar.
Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#).
- 2 Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu e selecione Eliminação em lote.
- 3 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.
- 4 Na página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, na secção Pedidos Ativos, clique em Continuar.

NOTA: Se não clicar em Continuar, os registos não são eliminados.

SUGESTÃO: Pode regressar à página Fila para Apagar e Restaurar em Lote em qualquer altura clicando na ligação global Admin. e, em seguida, clicando em Fila para Apagar e Restaurar em Lote na Página Principal de Administração.

- 5 Para rever o ficheiro de diário da operação de eliminação, na página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, na secção Pedidos Processados, clique em Visualizar Diário de Eliminações.

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1665\)](#)
- [Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1667\)](#)
- [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho \(na página 1669\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1592\)](#)

Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho

A seguinte tabela descreve os campos que pode ver de instâncias pendentes de ações de Espera e eventos agendados.

Campo	Descrição de Instâncias de Ações de Espera do Fluxo de Trabalho	Descrição de Instâncias de Eventos Agendados
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para esta instância do fluxo de trabalho.	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para esta instância do evento agendado.
Nome do fluxo de trabalho	O nome da regra de fluxo de trabalho no qual a ação de fluxo de trabalho está configurada. Clicar no nome da regra de fluxo de trabalho abre a página Detalhe da regra de fluxo de trabalho, onde pode ver os detalhes da	O nome do evento agendado a partir do qual se criou esta instância.

Campo	Descrição de Instâncias de Ações de Espera do Fluxo de Trabalho	Descrição de Instâncias de Eventos Agendados
	configuração da regra de fluxo de trabalho.	
Ação do fluxo de trabalho	O nome da ação de fluxo de trabalho. A instância é uma instância desta ação de fluxo de trabalho.	Não aplicável
Evento acionador	O evento que aciona a regra de fluxo de trabalho.	Este campo indica sempre Evento Agendado.
Iniciado Por	O nome do utilizador cuja ação acionou a instância da regra de fluxo de trabalho.	O nome do utilizador que tornou o evento agendado ativo.
Iniciado em	A data e a hora em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.	A data e a hora em que a instância pendente foi gerada.
Retomar em	A data e a hora em que o período de espera desta instância da ação de fluxo de trabalho irá terminar.	A data e a hora após a qual a instância pendente será executada.
Data de Início Real	Não aplicável.	Se a instância ainda não tiver começado a executar, este campo estará em branco. Se a instância estiver em execução, este campo mostrará a data e hora e que a instância começou a executar.
Estado	O valor neste campo está sempre definido para Em Fila. NOTA: Após uma instância de uma ação de Espera do Fluxo de Trabalho começar a executar, a instância é retirada do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho.	Se a instância ainda não tiver começado a executar, este campo estará definido para Em Fila. Se a instância estiver em execução, este campo estará definido para Em Execução. NOTA: Após uma instância de um evento agendado ser concluída, a instância é retirada do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho.

Campo	Descrição de Instâncias de Ações de Espera do Fluxo de Trabalho	Descrição de Instâncias de Eventos Agendados
N.º de Ocorrência	Não aplicável	O número de instâncias do evento agendado que foram acionadas. O número inclui a instância pendente atual. NOTA: Se um evento agendado for desativado e reativado mais tarde, o número de ocorrências é redefinido para 1 na primeira instância que é gerada após a ativação da regra.
Tipo de registo	O tipo de registo do registo em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.	O tipo de registo para o qual o evento agendado está configurado.
ID da linha do registo	O ID da linha do registo em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.	Não aplicável
Tipo de registo principal	Se o registo que acionou a instância da regra de fluxo de trabalho for dependente de um registo principal no contexto da ação que acionou a regra de fluxo de trabalho, este campo mostra o tipo de registo do registo principal.	Não aplicável
ID da linha do registo principal	Se o registo que acionou a instância da regra de fluxo de trabalho for dependente de um registo principal no contexto da ação que acionou a regra de fluxo de trabalho, este campo mostra a ID da linha do registo principal.	Não aplicável

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1665\)](#)
- [Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1667\)](#)
- [Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho \(consultar \[Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho\]\(#\) na página 1668\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1592\)](#)

Atribuição e regras de dados

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos para definição das regras de atribuição (atribuir registos automaticamente), definições da previsão, correspondências e disposições da conversão de pistas, metodologias de vendas e indústrias:

- [Configurar regras de atribuição \(na página 1676\)](#)
- [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1683\)](#)
- [Criar disposições da conversão de pistas \(na página 1684\)](#)
- [Configurar a definição da previsão \(na página 1687\)](#)
- [Atualizar a definição da previsão \(na página 1693\)](#)
- [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores \(na página 1694\)](#)
- [Personalizar a lista da indústria da empresa \(na página 1700\)](#)

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de regras de atribuição \(na página 1672\)](#)
- [Administração da Conversão de Pistas \(na página 1681\)](#)

Acerca de regras de atribuição

Antes de começar. Para configurar regras de atribuição, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

As regras de atribuição permitem atribuir automaticamente uma pista, uma oportunidade, um pedido de assistência ou uma conta à pessoa, à equipa e ao território adequados, com base nas regras (denominadas grupos de regras) que foram configuradas.

Se a empresa tiver selecionado a opção de atribuição de grupo, todos os membros do grupo partilham os registos atribuídos a um membro desse grupo. Para mais informações, consulte [Gestão de grupos \(na página 1558\)](#).

Consoante a estrutura da empresa e dos processos comerciais, as regras de atribuição poderão ser simples. Por exemplo:

- As pistas de vendas para cada região geográfica são atribuídas ao gestor de vendas regional.
- Os novos pedidos de assistência são atribuídos ao gestor de assistência técnica.

As regras também podem ser mais complexas. Por exemplo:

- A maioria das pistas são atribuídas por especialidade dos produtos e localização geográfica, mas algumas são atribuídas a um gestor de telemarketing.
- A maioria dos pedidos de assistência são atribuídos por área problemática, mas todos os pedidos que envolvam um produto específico são reencaminhados para uma pessoa.

A tabela seguinte descreve como pode atribuir tipos de registos:

Este tipo de registo	Tem estas opções de atribuição
Contas	Pode atribuir os registos a um funcionário ou território. Além disso, pode especificar equipas que partilhem a propriedade das contas recentemente atribuídas.
Pistas	Pode atribuir os registos a um funcionário.

Este tipo de registo	Tem estas opções de atribuição
Oportunidades	Pode atribuir os registos a um funcionário ou território. Além disso, pode especificar equipas que partilhem a propriedade das oportunidades recentemente atribuídas.
Pedidos de assistência	Pode atribuir os registos a um funcionário.

As regras de atribuição no grupo de regras ativo são avaliadas quando ocorrer o seguinte relativamente a um tipo de registo:

- Para pistas: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada e a alteração é gravada.
- Para pedidos de assistência:
 - O pedido de assistência é criado sem um proprietário ou o proprietário é eliminado do registo (i.e., o campo Proprietário encontra-se em branco).
 - A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada e a alteração é gravada.
- Para contas: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada e a alteração é gravada.
- Para oportunidades: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada e a alteração é gravada.

NOTA: O gestor de atribuições tenta voltar a atribuir um registo imediatamente depois de a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário ser selecionada e o registo ser gravado. No entanto, quando um registo de pista está a ser convertido para uma conta ou oportunidade, qualquer tentativa de reatribuição da conta ou oportunidade falha porque o gestor de atribuições não pode voltar a atribuir o registo até que a pista esteja totalmente convertida. Por exemplo, ao utilizar uma regra de fluxo de trabalho para selecionar a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário ou ao definir um valor predefinido na conta ou oportunidade quando a pista está a ser convertida, não resulta na reatribuição de um registo. Em vez disso, tem de voltar a atribuir o registo manualmente selecionando a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário no registo convertido depois de o registo estar totalmente convertido.

Notificações por correio eletrónico

Quando é atribuído um proprietário a uma pista ou pedido de assistência, é enviada uma mensagem de correio eletrónico para o novo proprietário. O modelo utilizado na mensagem de correio eletrónico é determinado pela língua selecionada na página Detalhes pessoais do novo proprietário. Por exemplo, se o utilizador pretender receber mensagens de correio eletrónico de notificação em espanhol, o espanhol deve ser selecionado no campo Língua na página Detalhes pessoais do utilizador. Pode desativar a notificação por correio eletrónico de pedidos de assistência com base numa regra, anulando a seleção da caixa de verificação Enviar notificação por correio eletrónico (sinalizador) na página Editar regra de atribuição do pedido de assistência. Para obter informações sobre como atualizar as regras de atribuição, consulte [Configurar regras de atribuição \(na página 1676\)](#).

Nas notificações por correio eletrónico, o Endereço de origem é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é definido para o endereço especificado pelo utilizador no campo Correio eletrónico de resposta no grupo de regras de atribuição. O Oracle CRM On Demand anexa uma cadeia a cada mensagem de correio eletrónico de forma a que a mensagem de correio eletrónico possa ser controlada no sistema de entrega por correio eletrónico da Oracle. Se um destinatário da mensagem de correio eletrónico responder a uma notificação por correio eletrónico, o campo Para da resposta é definido com o endereço especificado pelo utilizador no campo Correio eletrónico de resposta no grupo de regras de atribuição.

Controlar o processo de reatribuição

Pode utilizar três campos para o ajudar a controlar o processo de reatribuição do proprietário ou para executar análises de modo a determinar a duração do processo de reatribuição. Pode adicionar estes campos às disposições das páginas Conta, Oportunidade, Pista e Pedido de assistência. Os campos são:

■ Estado da atribuição

O estado pode ser Em fila (o registo encontra-se em fila para ser processado pelo gestor de atribuições) ou A processar (o registo está a ser processado pelo gestor de atribuições) ou pode estar em branco (o registo não está em fila nem a ser processado).

■ Data de envio da última atribuição

Se o registo for colocado em fila para processamento ou está a ser processado pelo gestor de atribuições, este campo mostra a data e a hora em que o registo foi gravado com a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário selecionada. No entanto, no caso de um registo de pedido de assistência, este campo mostra a data e a hora em que o registo foi gravado com o campo Proprietário em branco.

■ Data de conclusão da última atribuição

Se o registo nunca tiver sido reatribuído, este campo encontra-se em branco. Caso contrário, o campo mostra a data e a hora em que o registo voltou a ser atribuído pela última vez.

Para mais informações sobre como adicionar campos a disposições de página, consulte Personalizar disposições de página estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

Tornar os grupos de regras ativos

Pode criar vários grupos de regras de atribuição mas só um grupo de regras pode estar ativo num determinado momento para cada tipo de registo.

ATENÇÃO: O grupo de regras que foi marcado como *ativo* da última vez que as regras foram lançadas continua a estar ativo até que as regras sejam lançadas novamente. Quando as regras forem novamente lançadas, o último grupo de regras marcado como *ativo* ficará ativo. Quando criar um novo grupo de regras e o marcar como ativo não elimine o grupo de regras definido anteriormente como ativo até que as regras sejam lançadas.

SUGESTÃO: Os grupos de regras podem funcionar como referência histórica para as pistas. Em vez de eliminar grupos de regras, pode marcá-los como inativos.

Acerca da atribuição de grupos

Se a empresa atribuir registos a grupos inteiros em vez de o fazer em relação a um funcionário, o administrador da empresa deverá:

- 1 Selecionar o campo Atribuição do grupo predefinido na página Perfil da empresa (consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (consultar [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) na página 1193)).
- 2 Configurar os grupos antes de ativar as regras de atribuição (consulte [Configurar grupos \(na página 1561\)](#))).
- 3 Selecionar um membro do grupo que deverá ser o proprietário de contas ou oportunidades durante o procedimento de atribuição.

NOTA: A funcionalidade de grupo não é suportada pelos registos de pista ou de pedido de assistência.

Quando o registo for atribuído a um proprietário do grupo:

- O campo Proprietário mostra as informações do proprietário.
- O campo Grupo principal mostra o nome do grupo a que o proprietário pertence nas páginas Editar e Detalhes do registo, caso o administrador da empresa tenha adicionado o campo à disposição.
- O registo aparece nas áreas das aplicações que apresentam normalmente os registos desse funcionário, como Páginas principais e listas de registos.

Geralmente, todos os membros do grupo têm acesso total ao registo, apesar de ser possível ajustar níveis de acesso para limitar o acesso de um utilizador.

Acerca do gestor de atribuições e modos de propriedade do registo

O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. Se

existir um livro personalizado principal atribuído ao registo antes do gestor de atribuições atribuir o registo a um proprietário, o gestor de atribuições remove o livro principal do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Se configurar um tipo de registo em modo de livro, recomenda-se vivamente que torne todos os grupos de regras inativos para esse tipo de registo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1524\)](#).

Cenário para atribuir pistas

Em seguida, encontra-se um exemplo de regras comerciais comuns da empresa para atribuir pistas. Para configurar as regras que atribuem automaticamente as pistas desta empresa, o administrador executa o seguinte:

- 1 Enumera as regras comerciais da empresa para atribuir pistas a pessoas.
Por exemplo, no caso de contas nos Estados Unidos, muitos territórios de vendas são atribuídos por estado, mas, em determinados estados, a especialidade dos produtos determina as atribuições do território. Além disso, a conta da Empresa XYZ é sempre atribuída a um determinado gestor de vendas, independentemente do estado da pista ou do interesse do produto.
- 2 Lista todos os cenários de atribuição necessários para cumprir as regras comerciais:
 - **A conta (empresa) é a Empresa XYZ.** Atribuir ao Gestor de vendas A.
 - **Morada principal – O estado é CA, NV, OR, WA.** Atribuir ao Gestor de vendas B.
 - **Morada principal – O estado é OH, IN, MI, NY, KY.** Atribuir ao Gestor de vendas C.
 - **A pista está interessada no produto ABC (em todos os estados, exceto nos estados já listados, e não para a Empresa XYZ).** Atribuir ao Gestor de vendas D.
 - **Morada principal – O estado não se encontra listado.** Atribuir ao Gestor de vendas E.
- 3 Coloca os cenários na ordem em que deverão ser considerados.
Primeiro, examinar o campo Conta. Se o valor for Empresa XYZ, atribuir a pista ao Gestor de vendas A, independentemente de outras condições. Se este critério não corresponder, examinar o campo Estado da morada principal. Se o valor for CA, NV, OR ou WA, atribuir a pista ao Gestor de vendas B, etc.

Como procedimento recomendado, utilize o Modelo de atribuição de registos para o ajudar a planear os cenários de atribuição da empresa e para configurar regras com as quais obtenha os resultados pretendidos.

Condições dos critérios nas regras de atribuição

Pode utilizar as seguintes condições nos critérios das regras de atribuição:

- **Entre.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios esteja entre dois valores definidos nos critérios de regras. (Os resultados não incluem os registos em que o valor no campo de critérios seja igual a um dos valores da regra.) Utilize uma vírgula para separar os valores. Não utilize um traço (-) para especificar um intervalo de valores ou para separar valores.
Utilize a condição Entre apenas para campos de datas. Utilize o formato de data MM/DD/AAAA.
- **Contém todos os valores.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios efetua correspondência com os valores exatos. A aplicação não obtém subcadeias dos valores ou o mesmo valor com diferente utilização de maiúsculas e minúsculas. Pode introduzir um valor único ou múltiplos valores separados por vírgulas.
- **Contém valor de campo exato.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o campo de critérios contenha todas as cadeias no valor do campo de critérios e nenhum critério adicional. Por exemplo, se introduzir *Fechado* como valor do critério, a regra efetua correspondência com os registos em que o valor do campo do critério é Fechado, mas não efetua correspondência com nenhum registo em que o valor do critério seja Fechado/ganho.
Não pode utilizar a condição Contém valor de campo exato para campos de datas ou de números.
- **Não contém nenhum dos valores.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o campo de critérios contenha qualquer valor que não seja igual ao valor dos critérios da regra.

Não pode utilizar a condição Não contém nenhum dos valores para campos de datas ou de números.

- **Menor ou igual a.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios seja menor ou igual ao valor dos critérios da regra.

Pode utilizar a condição Menor ou igual a só para campos de números e de moedas.

- **Maior ou igual a.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios seja maior ou igual ao valor dos critérios da regra.

Pode utilizar a condição Maior ou igual a só para campos de números e de moedas.

Tome nota dos seguintes pontos relativos aos critérios de regras:

- Uma regra sem critérios tem sempre êxito.
- As regras são avaliadas por ordem sequencial e a avaliação para quando os critérios de uma regra são satisfeitos.

Por exemplo, se estiverem a ser avaliadas dez regras e os critérios da regra 6 forem satisfeitos, as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas (isto é, não serão avaliadas). Da mesma forma, se não existirem critérios na regra 6, a regra 6 terá êxito e as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas.

Para obter instruções passo a passo sobre como configurar regras de atribuição, consulte [Configurar regras de atribuição \(na página 1676\)](#).

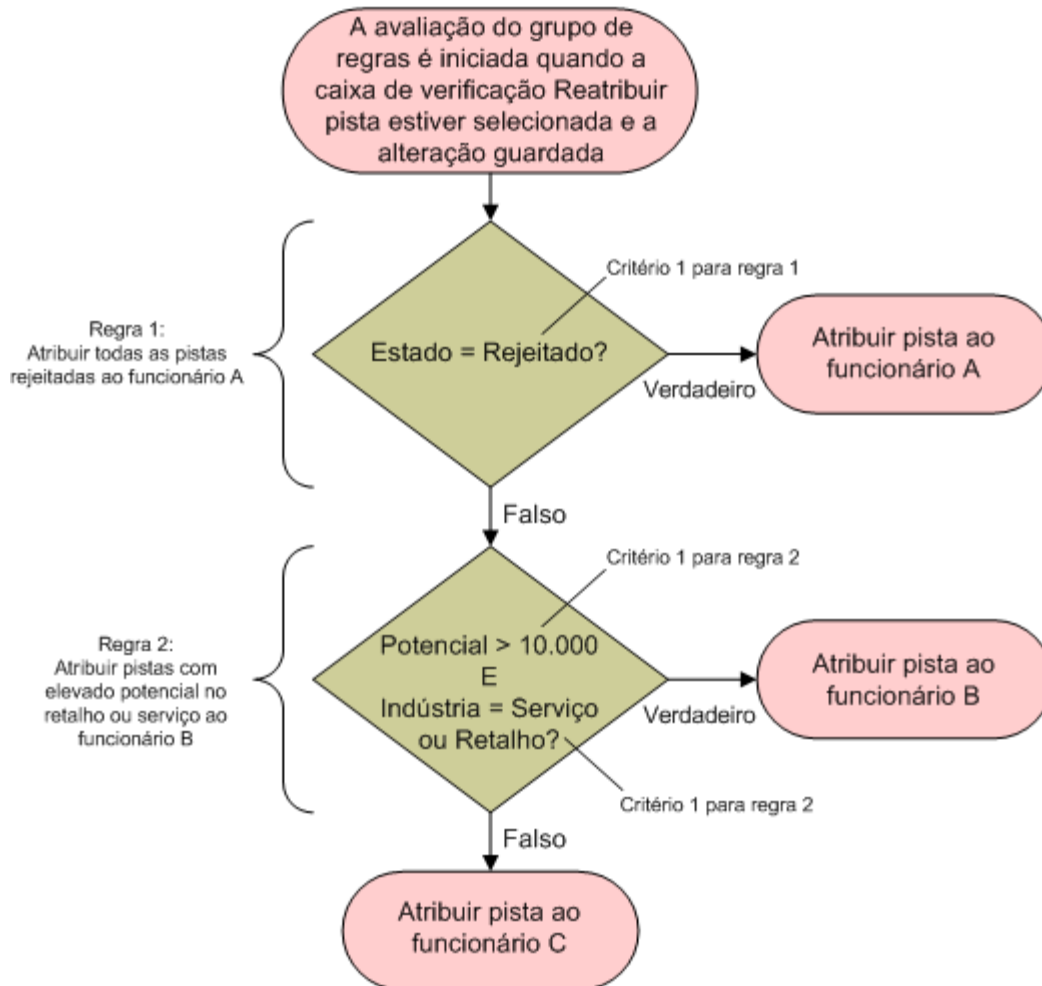
Configurar regras de atribuição

Antes de iniciar:

- Para configurar regras de atribuição, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.
- Para obter informações sobre a estrutura de regras de atribuição, consulte [Acerca de regras de atribuição \(na página 1672\)](#).

Exemplo do grupo de regras de atribuição

Os grupos de regras são constituídos por regras que, por sua vez, são constituídas por critérios. A figura seguinte mostra os componentes de um grupo de regras.



Como um grupo de regras de atribuição de pistas é avaliado

NOTA: Para um funcionamento correto do botão Rejeitar na página Detalhes da pista, a primeira regra no grupo de regras tem de atribuir pistas rejeitadas.

Para configurar regras de atribuição

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Regras de atribuição, clique na ligação do tipo de registo apropriado.
Aparece uma lista de todos os grupos de regras que foram definidos para a empresa.
- 4 Crie um novo grupo de regras:
 - a Clique no botão Novo grupo de regras.
 - b Na página Novo/Editar, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do grupo de regras	Um nome exclusivo, até 30 caracteres.

Campo	Descrição
Grupo de regras ativo	Só pode estar um grupo de regras ativo de cada vez. Se especificar um novo grupo de regras como ativo, o grupo de regras anteriormente ativado torna-se inativo.
Proprietário atribuído por omissão	Um funcionário que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. Exemplo: Funcionário C na Figura 1.
Correio eletrónico de resposta	Este campo aparece apenas para grupos de regras de pistas e pedidos de assistência. O endereço de correio eletrónico que especificar no campo Correio eletrónico de resposta no grupo de regras de atribuição aparece no campo Remetente nas notificações por correio eletrónico enviadas para os proprietários de pistas e pedidos de assistência. Além disso, se um destinatário da mensagem de correio eletrónico responder a uma notificação por correio eletrónico, o campo Para da resposta é definido com o endereço especificado pelo utilizador no campo Correio eletrónico de resposta. NOTA: Não são enviadas quaisquer notificações por correio eletrónico para registos de contas e de oportunidades.
Território da conta atribuído por omissão	Um território que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. Este campo aparece apenas para grupos de regras de contas.
Território da oportunidade atribuído por omissão	Um território que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. Este campo aparece apenas para grupos de regras de oportunidades.

c Grave o registo.

Este procedimento grava o nome do novo grupo de regras na preparação para adicionar regras ao grupo de regras.

5 Adicione uma regra ao grupo de regras:

a Na barra de título Regras na página Detalhe do grupo de regras, clique em Novo.

b Na página Novo/Editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo nesta tabela mostra como preencher os campos para a Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Nome da regra	Um nome exclusivo.	Atribuir pistas de alto potencial em Vendas ou Serviço
Ordem	A ordem pela qual as regras são avaliadas. Quando os critérios numa regra são cumpridos, o registo é atribuído e as regras seguintes são ignoradas.	1
Atribuir ao proprietário	Se os critérios da regra forem cumpridos, o registo é atribuído a este utilizador. Para atribuição de contas e oportunidades a grupos, o utilizador deve ser membro do grupo que partilha os registos.	Funcionário B
Atribuir a território	Se os critérios da regra forem cumpridos, o registo é atribuído a este território. Este campo aparece apenas para regras de contas e oportunidades.	Região Nordeste
Incluir contactos relacionados	Se os critérios de regras forem cumpridos, os contactos ligados à conta são atribuídos ao proprietário e território da conta especificada. Este campo aparece apenas para regras de contas.	Não aplicável
Incluir oportunidades relacionadas	Se os critérios de regras forem cumpridos, as oportunidades ligadas à conta são atribuídas ao proprietário e território da conta especificada. Este campo aparece apenas para regras de contas.	Não aplicável
Incluir atribuição de equipa	Se os critérios de regras forem cumpridos, os membros da equipa são atribuídos à conta. Este campo aparece apenas para regras de contas e oportunidades.	Não aplicável

c Grave o registo.

Este procedimento grava a regra, pelo que está agora preparado para adicionar critérios à regra.

6 (Opcional) Para contas e oportunidades, atualize o acesso para registos associados e utilizadores:

- a Na página Detalhes do grupo de regras, clique na ligação Nome da regra em que pretende atualizar o acesso a registos e utilizadores associados.
 - b Na página Detalhe da regra, clique em Adicionar utilizadores ou Editar utilizadores na barra de título Atribuição de equipa.
 - c Clique no ícone de pesquisa e selecione os utilizadores.
 - d Atribua o nível de acesso para contas, contactos e oportunidades.
 - e Grave as alterações.
- 7 Adicione um critério da regra à regra:
- a Na barra de título Critérios da regra na página Detalhe da regra, clique em Novo.
 - b Na página Novo/Editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo nesta tabela mostra como preencher os campos para a Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Campo	Nome do campo a ser avaliado. NOTA: Se tiver sido atribuído um novo nome a um campo, é apresentado o novo nome do campo.	Receitas potenciais
Condição	As seguintes condições não podem ser utilizadas para campos de datas ou de números: Contém todos os valores, Contém valor de campo exato e Não contém nenhum dos valores. As seguintes condições só podem ser utilizadas para campos de números e de moedas: Maior ou igual a, Menor ou igual a. O operador Entre só pode ser utilizado para campos de datas.	Maior ou igual a
Valor(es)	Utilize vírgulas para separar os valores. Se o valor que pretende fazer corresponder incluir uma vírgula, como um endereço, coloque o valor entre aspas. Se a condição for Entre, introduza os valores mínimos e máximos separados por vírgulas.	10000

- c Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Se pretender adicionar mais critérios à regra, clique em Gravar/Novos critérios de regras e regresse ao Passo b. Se tiver múltiplos critérios definidos para uma regra, o registo tem de corresponder a *todos os critérios* para que a regra seja correspondida.
 - Se tiver introduzido todos os critérios para a regra, clique em Gravar.
- 8 Na barra de título Regra na página Detalhes da regra, clique em Regressar a Detalhes do grupo de regras.
- 9 Na página Detalhes do grupo de regras, execute um dos seguintes procedimentos:
- Se pretender adicionar mais regras ao grupo de regras, regresse ao Passo 5.
 - Se tiver introduzido todas as regras para o grupo de regras, clique em Regressar à Lista do grupo de regras para concluir.

SUGESTÃO: As regras são executadas pela ordem em que aparecem no Grupo de regras, assim, terá de certificar-se de que aparecem na sequência correta. Depois de cumprida uma regra, as regras subsequentes são ignoradas.

Para editar, ativar ou desativar um grupo de regras

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
 - 3 Na secção Regras de atribuição, clique na ligação para o tipo de regras de atribuição que pretende editar. Aparece uma lista de todos os grupos de regras desse tipo que foram definidos até agora para a empresa até à data.
 - 4 Clique na ligação Grupo de regras que pretende atualizar.
 - 5 Na página Detalhe do grupo de regras, clique em Editar.
 - 6 Atualize os campos e grave o registo.
- As alterações efetuadas entram em vigor à meia-noite do Oracle Server (predefinição) ou sempre que os grupos de regras de atribuição sejam definidos para atualização.

ATENÇÃO: Quando marca um grupo de regras como *ativo*, o grupo de regras que foi marcado como *ativo* da última vez que as regras foram lançadas continua a estar ativo até que as regras sejam lançadas novamente. Quando as regras forem novamente lançadas, o último grupo de regras marcado como *ativo* ficará ativo. Quando marcar um grupo de regras como *ativo*, não elimine do grupo de regras definido anteriormente como ativo até que as regras sejam lançadas.

Para editar regras de atribuição

- 1 Na página Detalhes do grupo de regras, clique na ligação Editar da regra que pretende alterar.
- 2 Atualize os campos.

NOTA: Pode alterar a ordem pela qual as regras são avaliadas ao editar o campo Ordem. Na regra que pretende alterar, introduza um número de ordenação superior ao número de ordenação da regra que antecede a regra que está a alterar e inferior ao número de ordenação da regra que se encontra a seguir.

Por exemplo, se existirem três regras, ordenadas de 1 a 3 e pretende alterar a ordem de modo a que a regra identificada atualmente como número 1 seja avaliada após a regra identificada atualmente como número 2, altere a ordem da regra número 1 para um valor, tal como 2.1 (ou qualquer valor maior que 2 e menor que 3).

- 3 Grave o registo.

Administração da Conversão de Pistas

Os utilizadores da empresa podem converter registos de pistas em registos de conta, contacto e oportunidade. Se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os utilizadores também podem converter os registos de pistas em registos de negócio.

Quando os utilizadores convertem um registo de pista, podem efetuar o seguinte:

- Criar novos registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio que são ligados automaticamente ao registo da pista.
- Ligar o registo de pista a registos de conta e contacto existentes. Os utilizadores selecionam os registos que pretendem ligar à pista, quando convertem a pista.

Se disponibilizar as opções necessárias nas disposições de conversão de pistas, os utilizadores podem também efetuar o seguinte:

- Copie os membros da equipa da pista para a equipa na conta, contacto e oportunidade que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão.
- Ligue os registos de objetos customizados associados da pista à conta, contacto e oportunidade que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão.

Pode determinar as opções que estão disponíveis para os na página Converter pista, criando disposições da conversão da pista para a página e atribuindo estas disposições às funções de utilizador.

Na aplicação standard, algumas informações do registo da pista são transportadas para as áreas relevantes nos registos de conta, contacto, oportunidade e registo de negócio que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão. Pode determinar quais as informações que são transportadas ao configurar o seguinte:

- As correspondências entre os campos no tipo de registo Pista e nos tipos de registo Conta, Contacto, Registo de Negócio e Oportunidade. Para mais informações, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1683\)](#).
- Os campos do registo da pista que aparecem nas secções Oportunidade e Registo de Negócio da página Converter Pista. Os utilizadores podem editar os valores destes campos na página Converter Pista. Estes valores podem ser transportados para a nova oportunidade ou registo de negócio. Para obter informações sobre a configuração de quais os campos que aparecem na página Converter Pista, consulte [Criar Disposições da Conversão de Pistas \(na página 1684\)](#).

NOTA: Apenas os campos que têm correspondência para os campos no tipo de registo relevante estão disponíveis para serem acrescentados à disposição da página Converter Pista. Se um campo que pretende acrescentar à página Converter Pista não tiver já correspondência para os campos no tipo de registo relevante, deve efetuar correspondência do mesmo antes de o acrescentar à disposição da página Converter Pistas. Além disso, os campos concatenados e os campos do tipo de campo Ligação Web não estão disponíveis para serem acrescentados a uma disposição de conversão de pista, ainda que esses campos tenham correspondência com campos no tipo de registo relevante. O campo Oportunidade Associada e o campo Passo Seguinte aparecem sempre na secção Oportunidade da página Converter Pista e o campo Nome do Registo de Negócio e o campo Conta do Parceiro Principal aparecem sempre na secção Registo de Negócio. Não pode retirar estes campos da disposição da página.

Para converter pistas, os utilizadores têm de ter o acesso apropriado aos tipos de registo e os privilégios apropriados para a respetiva função. Para obter mais informações, consulte Definições do Perfil de Acesso e de Função para Converter Pistas (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 270).

Quando os utilizadores rejeitam uma pista, têm de selecionar um código da rejeição no campo Código da rejeição, na página Rejeitar uma pista. Por predefinição, é fornecido um número de valores para o campo Código de rejeição, embora seja possível alterar estes valores ou adicionar mais valores à lista. Para obter mais informações sobre a lista de escolha Código da rejeição, consulte Código da rejeição para pistas (consultar [Código de rejeição para pistas](#) na página 1686).

Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre a administração da conversão de pistas, consulte os seguintes tópicos:

- [Processo de configuração da conversão de pistas \(na página 1682\)](#)
- [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1683\)](#)
- [Criar disposições da conversão de pistas \(na página 1684\)](#)

Processo de configuração da conversão de pistas

Para configurar as definições de rejeição e conversão da pista para os utilizadores e tipos de registo, execute as seguintes tarefas:

- 1 Se pretender efetuar a correspondência de campos adicionais durante a conversão da pista, configure as novas correspondências.
Para obter mais informações sobre a correspondência de campos, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1683\)](#).
- 2 Se pretender personalizar a disposição da página Converter pista:
 - a Crie as novas disposições.

Para obter mais informações sobre a criação de disposições, consulte [Criar disposições da conversão da pista](#) (consultar [Criar disposições da conversão de pistas](#) na página 1684).

- b** Adicione as novas disposições às funções apropriadas.

Para mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).

- 3** Certifique-se de que os utilizadores têm o acesso apropriado para os tipos de registo e os privilégios apropriados na respetiva função.

Para obter mais informações sobre as definições necessárias para converter pistas, consulte [Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas](#) (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 270).

- 4** Se pretender editar os valores na lista de escolha Código da rejeição, edite os valores do campo.

Para obter mais informações sobre a edição de valores do campo, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#). Para obter mais informações sobre a lista de escolha Código da rejeição, consulte [Código da rejeição para pistas](#) na página 1686).

Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas

Os utilizadores da empresa podem converter registos de pistas em registos de conta, contacto e oportunidade. Se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os utilizadores também podem converter os registos de pistas em registos de negócio.

Quando os utilizadores convertem pistas em registos de conta, oportunidade ou negócio por predefinição alguns valores são transportados para os novos registos. No entanto, pode ampliar a quantidade de informações transitadas pela correspondência de campos adicionais, incluindo campos personalizados. Para obter um exemplo de como os campos da pista podem ser correspondidos, consulte [Pistas \(na página 257\)](#).

Quando os utilizadores convertem um registo de pista, os valores nos campos correspondidos são transportados da seguinte forma:

- Quando os utilizadores criam novos registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio, os valores dos campos correspondidos no registo da pista são transportados para os campos especificados no novo registo.
- Quando os utilizadores ligam o registo da pista a registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio existentes, que selecionam quando convertem a pista, os campos nos registos existentes que já têm valores permanecem inalterados. Os campos vazios são atualizados com o valor do campo da pista correspondido.

NOTA: Um utilizador parceiro não pode aprovar um registo de negócio nem atribuir um aprovador para um registo de negócio. Portanto, quando um utilizador parceiro tenta converter uma pista num registo de negócio, a conversão falha se o processo de conversão tentar atualizar o campo **Aprovador Atual** ou o campo **Aprovador Final** no registo do negócio. Se a empresa permitir que utilizadores parceiros convertam pistas em registos de negócio, não mapeie qualquer campo no tipo de registo **Pista** para o campo **Aprovador Atual** ou campo **Aprovador Final** no tipo de registo **Registo de Negócio**.

Acerca dos Campos de Ligação Internet

Não corresponda os campos de ligação Internet para conversão da pista. Os campos de ligação Internet não contêm dados, em vez disso, contêm scripts para ligações nas quais os utilizadores podem clicar para executar ações. Os conteúdos dos campos de ligação Internet não podem ser transportados para os novos registos quando uma pista é convertida.

Acerca dos Campos Concatenados

Não corresponda os campos concatenados para conversão da pista. Um *campo concatenado* consiste num campo que pode apresentar os valores de vários campos e que também pode apresentar texto. Os conteúdos de um campo concatenado não podem ser transportados para os novos registos quando uma pista é convertida. Se pretender transportar os valores a partir dos campos que aparecem num campo concatenado para os novos registos quando uma pista é convertida, corresponda os campos individuais para conversão da pista.

Acerca de campos e valores da lista de escolha personalizados

Pode fazer corresponder campos da lista de escolha do registo de pista a campos de texto (longos ou curtos) em registos de contas, contactos, oportunidades e negócio com valores idênticos.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

Para corresponder campos adicionais quando converter um registo de pista

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Administração de conversões da pista, clique em Correspondência da conversão da pista.
- 4 Na página Corresponder conversão de pistas, selecione os campos a corresponder.
- 5 Para reverter a correspondência para as predefinições, clique no botão Predefinido na barra de título.
- 6 Clique em Gravar.

Criar disposições da conversão de pistas

Pode especificar que opções estão disponíveis aos utilizadores quando convertem pistas, criando disposições personalizadas para a página Converter pista e, em seguida, atribuindo as disposições às funções de utilizador.

NOTA: Para converter pistas em contas, contactos, oportunidades ou registos de negócio, os utilizadores também devem ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e função. Para obter mais informações sobre as definições necessárias para converter pistas, consulte [Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas](#) (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 270).

A tabela seguinte mostra as opções que pode disponibilizar na página Converter pista.

Tipo de registo	Opções
Conta	Não converter para conta Utilizar conta existente Criar nova conta automaticamente Copiar Equipa da Pista para a Conta Associar Objeto Customizado n , em que n corresponde a um número entre 01 e 40
Contacto	Utilizar contacto existente Criar novo contacto automaticamente Copiar Equipa da Pista para o Contacto Associar Objeto Customizado n , em que n corresponde a um número entre 01 e 40

Tipo de registo	Opções
Oportunidade	Não converter para oportunidade Criar nova oportunidade automaticamente Copiar Equipa da Pista para a Oportunidade Associar Objeto Customizado <i>n</i>, em que <i>n</i> corresponde a um número entre 01 e 40
Registo do negócio	Não criar um registo de negócio Criar um registo de negócio automaticamente NOTA: As opções de Registo de negócio são aplicáveis apenas se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

É fornecida uma disposição padrão. A disposição standard inclui algumas das opções para contas, contactos e oportunidades, mas não inclui qualquer das opções para os registos de negócio. Pode copiar a disposição padrão e, em seguida, editar a cópia, mas não pode editar ou eliminar a disposição padrão.

Dependendo das opções que disponibilizar para um tipo de registo, as secções do tipo de registo na página Converter pista são afetadas da seguinte forma:

- Se não disponibilizar quaisquer das opções para um tipo de registo, a página Converter pista não inclui uma secção para esse tipo de registo.
- Se só disponibilizar a opção Não Converter para Conta para o tipo de registo Conta, a secção Contas não aparece na página.
- Se só disponibilizar a opção Não converter para oportunidade para o tipo de registo Oportunidade, a página Secção de oportunidade não aparece na página.
- (Aplicável apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se só disponibilizar a opção Não criar um registo de negócio para o tipo Registo de negócio, a página Registo de negócio não aparece na página.

Antes de começar. Para executar o procedimento descrito nesta secção, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

Para criar uma disposição da conversão de pistas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Administração da conversão de pistas, clique em Disposição da conversão de pistas.
- 4 Na página Lista de disposições da conversão de pistas, clique em Nova disposição.
- 5 No Passo 1, Nome da disposição:
 - a Introduza o nome para a disposição.
 - b (Opcional) Introduza uma descrição para a disposição.
 - c Se pretender que esta disposição seja a predefinida para todos os utilizadores, selecione a caixa de verificação Disposição da conversão de pistas predefinida.

NOTA: Por predefinição, a Disposição da conversão de pistas padrão fornecida no Oracle CRM On Demand funciona como a disposição da conversão de pistas predefinida da empresa, exceto se outra disposição for marcada como a predefinição. Se criar outra disposição e selecionar a caixa de verificação Disposição predefinida para a nova disposição, a Disposição da conversão de pistas padrão já não será a predefinida. Assim, a Disposição da conversão de pistas padrão só é a disposição predefinida da empresa quando a caixa de verificação Disposição predefinida não estiver selecionada para qualquer outra disposição. No entanto, a caixa de verificação Disposição predefinida para a Disposição da conversão de pistas padrão continua sempre com a seleção anulada, ainda que funcione como a predefinição.

- 6 No Passo 2, Selecionar ações, destaque o tipo de registo para o qual pretende selecionar as ações (Conta, Contacto, Oportunidade ou Registo de negócio) na secção Tipo de registo de conversão de pistas e, em seguida, clique nas setas para deslocar as ações que pretende apresentar na página da secção Ações disponíveis de conversão de pistas para a secção Ações selecionadas de conversão de pistas. Repita este passo para cada um dos tipos de registo.
- 7 No Passo 3, Selecionar Campos, especifique os campos da pista que pretende transportar para as secções Oportunidade e Registo de Negócio da página Converter Pista quando o utilizador clicar em Converter na página Detalhe da Pista, da seguinte forma:
 - a Na lista Tipos de Registo de Conversão de Pistas, selecione o tipo de registo para o qual pretende configurar os campos para a página Converter Pista (Oportunidade ou Registo de Negócio).

A lista Campos Selecionados de Conversão de Pistas mostra inicialmente os campos que são transportados por predefinição. A lista Campos Disponíveis de Conversão de Pistas mostra todos os campos adicionais disponíveis para serem transportados para a página Converter Pista para esse tipo de registo.

NOTA: Apenas os campos que têm correspondência para os campos no tipo de registo relevante estão disponíveis para serem acrescentados à disposição da página Converter Pista. Se um campo que pretende acrescentar à página Converter Pista não tiver já correspondência para os campos no tipo de registo relevante, deve efetuar correspondência do mesmo antes de o acrescentar à disposição da página Converter Pistas. Além disso, os campos concatenados e os campos do tipo de campo Ligação Web não estão disponíveis para serem acrescentados a uma disposição de conversão de pista, ainda que esses campos tenham correspondência com campos no tipo de registo relevante. O campo Oportunidade Associada e o campo Passo Seguinte aparecem sempre na secção Oportunidade da página Converter Pista e o campo Nome do Registo de Negócio e o campo Conta do Parceiro Principal aparecem sempre na secção Registo de Negócio. Não pode retirar estes campos da disposição da página. Para mais informações, consulte [Correspondência de Campos Adicionais Durante a Conversão de Pistas](#) (na página 1683).
 - b Mova os campos que pretende para a lista Campos Selecionados de Conversão de Pistas e mova quaisquer campos que não pretenda para a lista Campos Disponíveis de Conversão de Pistas. O número máximo de campos que podem ser incluídos na lista Campos Selecionados de Conversão de Pistas para um tipo de registo é nove.
 - c Repita os passos a e b para outro tipo de registo (Oportunidade ou Registo de Negócio).
- 8 No Passo 4, Confirmar, reveja as seleções e, se necessário, regresse ao Passo 2, Selecionar Ações, ou ao Passo 3, Selecionar Campos, para alterar as seleções.
- 9 Clique em Concluir para gravar as alterações.

Código de rejeição para pistas

Quando os utilizadores rejeitam uma pista, têm de selecionar um código da rejeição no campo Código da rejeição, na página Rejeitar uma pista. Os utilizadores também podem introduzir uma descrição do motivo da rejeição no campo Motivo da rejeição. Se um utilizador selecionar o valor *Outro* no campo Código da rejeição, o campo Motivo da rejeição torna-se num campo obrigatório e o utilizador deverá introduzir uma descrição do motivo da rejeição da pista. Caso contrário, o campo Motivo da rejeição é opcional.

Por predefinição, é fornecido um número de valores para o campo Código da rejeição, embora seja possível alterar estes valores ou adicionar mais valores à lista. Os valores predefinidos são:

- Contacto de Terceiros
- Não contactar novamente
- Duplicado
- Não foi possível contactar o contacto
- Contacto Inadequado
- Dados Insuficientes
- Número de Telefone Inválido
- Nenhuma Oportunidade de Negócio
- Oportunidade em Curso
- Outras
- Recentemente Contactados (<30 dias)
- Erro de sistema/introdução de dados
- Já é Proprietário do Produto
- Critérios de direcionamento não satisfeitos

Para informações acerca de como editar valores da lista de escolha, consulte [Alterar Valores da Lista de Escolha \(na página 1339\)](#).

NOTA: Se mudar o nome do valor *Outros*, o campo Motivo da rejeição continuará a ser um campo obrigatório quando o utilizador selecionar o valor com o nome mudado na página Rejeitar uma pista.

Acerca de Como Restringir Valores de Código da Rejeição

O campo Estado é apresentado na página Rejeitar uma Pista. Tem o estado só de leitura e está definido como Rejeitado. Pode restringir os valores que estão disponíveis para os utilizadores selecionarem no campo Rejeitar Código na página Rejeitar uma Pista, ao definir uma lista de escolha em cascata que tem o campo Estado como a lista de escolha principal e o campo Rejeitar Código como a lista de escolha relacionada. Para mais informações sobre como definir listas de escolha em cascata, consulte [Definir Listas de Escolha em Cascata \(na página 1373\)](#). Também pode desativar os valores do código de rejeição, para isso consulte [Alterar Valores da Lista de Recolha \(consultar Alterar valores da lista de escolha na página 1339\)](#).

NOTA: Só pode utilizar o campo Estados como a lista de escolha principal para restringir os valores no campo Rejeitar Código.

Configurar a definição da previsão

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam a geração de previsões de vendas, de acordo com as definições que define. As previsões são geradas automaticamente numa base semanal ou mensal. Cada previsão gerada é gravada no arquivo, fornecendo um registo histórico para referência e análise.

Cada previsão corresponde a um instantâneo de informações sobre receitas e receitas potenciais para o trimestre. As previsões permitem aos profissionais e gestores de vendas controlar o respetivo desempenho das vendas no trimestre, comparando-o com as quotas planeadas, as receitas reais fechadas e as receitas revistas, de acordo com o estado atual das oportunidades de vendas.

Os participantes nas previsões são escolhidos por função. A estrutura de comunicação da empresa do utilizador e as funções que escolhe para os participantes na previsão têm de ser configuradas, para que as previsões dos participantes se concentrem num utilizador de nível superior. Normalmente, este utilizador de nível superior é o vice-presidente ou o diretor-geral de uma empresa.

Quando gera uma previsão, o Oracle CRM On Demand alerta os funcionários sobre a criação da previsão e que a mesma está pronta para revisão através da publicação de um alerta na página A minha página principal, para cada participante, durante dois dias. Para alargar o período de apresentação do alerta, atualize o campo Data de

expiração do mesmo. Para obter informações sobre alertas, consulte [Publicar alertas de toda a empresa](#) (consultar [Publicar alertas em toda a empresa](#) na página 1262).

Determinar o tipo de previsão

A empresa pode basear as respetivas previsões em qualquer destes elementos: oportunidades, produtos, contas ou contactos. Existem quatro tipos de previsões:

- Produto de oportunidade
- Receita de oportunidades
- Receitas de contas
- Receitas de contactos

A empresa pode gerar vários tipos de previsão nas datas de previsão especificadas definidas para a geração de previsões. Quando seleciona as definições de previsão para a empresa, determina quais os tipos de previsão utilizados por toda a empresa.

NOTA: Cada tipo de previsão requer que os funcionários de vendas levem a cabo determinadas ações. Certifique-se de que comunica quais os tipos de previsão que irá utilizar antes de os funcionários de vendas começarem a criar registos de oportunidade, conta e contacto.

Previsões de produtos da oportunidade

As previsões de produtos da oportunidade comunicam sobre os produtos ligados a uma oportunidade. Os números da previsão para as previsões de produtos da oportunidade são calculados com base nos campos Quantidade, Receitas e Receitas previstas em todos os produtos pertencentes a um participante na previsão e que tenham receitas marcadas para serem reconhecidas durante o período de previsão. As receitas para um produto podem ser comunicadas uma vez ou durante vários períodos.

As previsões de produtos da oportunidade requerem que os representantes de vendas liguem os produtos aos respetivos registos de oportunidade. Os representantes de vendas também têm de preencher a quantidade, preço de compra e data de fecho para indicar quais os produtos que pretendem incluir nas respetivas previsões.

Para ser incluído na previsão, um registo de produtos de oportunidade tem de:

- Ter uma data de fecho durante o período de previsão
- Ser de um participante da previsão

Para que os valores de um registo contribuam para as receitas da previsão da empresa do utilizador, devem ser fornecidas algumas informações adicionais. Para obter informações detalhadas, consulte [Acerca de oportunidades e previsões](#).

Configure uma previsão de produtos da oportunidade se a empresa pretender prever receitas de produtos apenas uma vez ou caso pretenda fazê-lo periodicamente.

Previsão de receitas da oportunidade

As previsões de receitas da oportunidade comunicam sobre as receitas encontradas nos registos de oportunidade. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receitas e Receitas previstas em todos os registos de oportunidade que cumpram as seguintes condições:

- A oportunidade tem uma data de fecho durante o período de previsão
- Uma das seguintes afirmações é verdadeira:
 - A oportunidade pertence a um participante na previsão
 - Um participante na previsão é um membro da equipa da oportunidade e tem uma quota das receitas da oportunidade superior a zero por cento (ou seja, o valor no campo Divisão da Percentagem na página Equipa da Oportunidade é superior a zero).

NOTA: No caso das receitas de uma oportunidade a partilhar pelos membros da equipa, a caixa de verificação [Ativar divisão de receitas da oportunidade](#) tem de ser selecionada no perfil da empresa.

As previsões de receitas da oportunidade requerem que os representantes de vendas preencham os campos Receitas e Data de fecho da oportunidade para indicar as oportunidades que pretendem incluir nas respetivas previsões. Quaisquer produtos ligados são ignorados na previsão.

Para que os valores de um registo contribuam para as receitas da previsão da empresa do utilizador, devem ser fornecidas algumas informações adicionais. Para obter informações detalhadas, consulte [Acerca de oportunidades e previsões \(na página 330\)](#).

Configure uma previsão de receitas da oportunidade se pretender prever o total de receitas da oportunidade, sem ter em conta a quantidade de receitas proveniente de produtos individuais.

Previsões de receitas de contas e de contactos

As previsões de receitas de contas e de contactos comunicam sobre as receitas listadas nos registos de receitas ligados aos registos de contas ou contacto. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receitas e Receitas previstas para os registos que cumprem os critérios para inclusão na previsão. Para poder ser incluído na previsão, um registo de receitas de contas ou contactos tem de cumprir as seguintes condições:

- O registo tem de pertencer a um participante na previsão.
- O registo tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo tem de ter o campo Previsão selecionado.
- O registo não pode estar ligado a uma oportunidade.
- O registo tem de ter uma receita marcada para ser reconhecida durante o período de previsão.

As receitas para uma conta ou contacto podem ser comunicadas de uma só vez ou configuradas para ocorrerem ao longo do tempo. As previsões de receitas de contas e de contactos requerem que os utilizadores liguem as receitas aos respetivos registos de contas ou contacto. Os utilizadores devem também atualizar os campos Data de início/fecho, Estado e Previsão no registo de receitas, de forma a indicar quais os produtos que pretendem incluir nas respetivas previsões.

Para que os valores de um registo contribuam para as receitas da previsão da empresa do utilizador, devem ser fornecidas algumas informações adicionais. Para obter informações detalhadas, consulte [Controlar receitas com base nas contas \(na página 297\)](#) e [Controlar receitas com base nos contactos \(na página 319\)](#).

Configure uma previsão de receitas de contas ou contactos se a empresa pretender prever receitas apenas uma vez ou de forma recorrente.

Selecionar a duração da previsão

Pode configurar previsões para apresentarem projeções de receitas até quatro trimestres. Com a capacidade de previsão alargada, pode visualizar uma previsão para o trimestre atual e para o seguinte, para os dois seguintes ou para os três trimestres seguintes.

Por predefinição, a duração da previsão está definida como um trimestre (ou seja, só o trimestre atual é que está incluído na previsão). Quando alterar a definição da duração para incluir vários trimestres, a previsão inclui o trimestre atual e os trimestres futuros. Por exemplo, se selecionar uma previsão com a duração de dois trimestres, a previsão irá incluir o trimestre atual e o trimestre seguinte.

Designar funções de previsão

Como parte da definição da previsão, pode selecionar quais as funções a incluir. Quando adicionar uma função à definição da previsão, todos os utilizadores aos quais tiverem sido atribuídas essa função são designados como participantes da previsão.

Configuração do utilizador para previsões

Os utilizadores que pretende incluir nas previsões da empresa têm de estar corretamente configurados. Os registos dos respetivos utilizadores têm de cumprir as seguintes condições:

- O registo tem de ter um valor válido no campo Função.

- O registo tem de ter um valor válido no campo Reporta a ou no campo Reporta a (designação alternativa), dependendo do campo que aparecer na disposição da página do registo do utilizador.
- O estado do utilizador tem de estar definido como Ativo, a não ser que selecione a opção para permitir previsões para utilizadores inativos.

ATENÇÃO: Se qualquer um dos utilizadores incluídos na previsão não estiver configurado corretamente, toda a previsão falhará.

Exemplos de estruturas de comunicações e funções para a previsão

Para gerar previsões tem de configurar corretamente a estrutura de supervisão da empresa. A hierarquia de previsão baseia-se na hierarquia especificada no campo Reporta a ou Reporta a (designação alternativa) nos registos de utilizadores. Todos os participantes da previsão, exceto um utilizador de nível superior, têm de se reportar a outro participante da previsão, para que todas as previsões individuais se concentrem numa previsão de toda a empresa. Se existir mais do que um participante na previsão que não reporte a outro participante na previsão ou se qualquer gestor com participantes na previsão como relatórios diretos tiver um estado de Inativo, a previsão falhará.

NOTA: Se a geração da previsão falhar devido a um problema com a estrutura de comunicações, o contacto principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por correio eletrónico do Suporte a clientes. Depois de a estrutura de comunicações ter sido corrigida e a previsão atualizada, a previsão é gerada automaticamente nessa noite, mesmo que não seja a noite indicada na previsão.

A seguinte tabela mostra a estrutura de comunicações e combinações de funções dos participantes que funcionam e não funcionam para a geração de previsões.

Para esta estrutura de comunicações	Êxito ou falha da previsão	Motivo
<pre> graph TD Exec1[Exec] --> Exec2[Exec] Exec1 --> Exec3[Exec] Exec2 --> GestVendas1[Gest vendas] Exec2 --> GestVendas2[Gest vendas] Exec3 --> GestServ[Gest serv] GestVendas1 --> FSRep1[FS - Rep] GestVendas1 --> FSRep2[FS - Rep] GestVendas2 --> FSRep3[FS - Rep] GestVendas2 --> FSRep4[FS - Rep] GestServ --> RepServ1[Rep serv] GestServ --> RepServ2[Rep serv] </pre>	Funciona com esta combinação de funções: ■ Executivo ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas	Os participantes concentram-se num participante de nível superior.
	Falha com esta combinação de funções: ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas	Os participantes não agregam um participante. Agregam dois gestores de vendas.
	Falha com esta combinação de funções: ■ Executivo ■ Representante de vendas	Os representantes de vendas são agregados num gestor de vendas

Para esta estrutura de comunicações	Êxito ou falha da previsão	Motivo
		que não é um participante.
	Funciona com esta combinação de funções: ■ Executivo ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas	Os participantes são agregados num participante.
	Falha com esta combinação de funções: ■ Executivo ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas	Existem dois participantes que não reportam a ninguém. Só pode existir um participante na previsão (no topo da estrutura) que não reporte a ninguém.

Incluir utilizadores inativos nas previsões

As previsões tanto podem incluir utilizadores ativos como inativos. Quando configura a definição da previsão, tem de indicar se os utilizadores inativos devem ser incluídos nas previsões.

Permitir que os gestores submetam previsões aos Subordinados diretos

Quando configura a definição da previsão, indica se os gestores podem submeter automaticamente as previsões aos subordinados diretos.

Previsões e calendários fiscais personalizados

Quando utiliza calendários fiscais personalizados, a definição do calendário fiscal personalizado da empresa é utilizada na geração de previsões e, portanto, os meses do período da previsão alinham com os meses do calendário fiscal personalizado.

O administrador da empresa tem de criar um registo de calendário fiscal personalizado para cada ano para o qual o utilizador pretende criar previsões no Oracle CRM On Demand. Se um número suficiente de calendários fiscais necessário para suportar a duração da previsão selecionada não tiver sido criado, a série de previsões não será gerada e as previsões não serão criadas.

NOTA: Se a geração da previsão falhar devido a calendários fiscais insuficientes, o contacto principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por correio eletrónico do Suporte a clientes. Depois dos registos do calendário fiscal para suportar a definição da previsão tiverem sido criados e a definição da previsão tiver sido atualizada, a previsão é gerada automaticamente nessa noite, mesmo que não seja a noite indicada na previsão.

Acerca das notificações por correio eletrónico para falhas na previsão

Nas notificações por correio eletrónico enviadas quando à falha nas previsões, o Endereço de origem é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é sempre definido para support@crmondemand.com. O Oracle CRM On Demand anexa uma cadeia a cada mensagem de correio eletrónico de forma a que a mensagem de correio eletrónico possa ser controlada no sistema de entrega por correio eletrónico da Oracle. Se o destinatário da mensagem de correio eletrónico tentar responder à mensagem de correio eletrónico, o endereço no campo Para da resposta é definido automaticamente como support@crmondemand.com.

O procedimento seguinte descreve como configurar a definição da previsão.

Para configurar a definição da previsão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Administração de previsões, clique em Definição da previsão.
- 4 Na página Definição da previsão, clique em Atualizar.
- 5 No Passo 1: Seleccionar tipos de previsão, selecione a caixa de verificação Ativo para cada tipo de previsão que pretenda gerar.

A empresa pode efetuar a previsão de receitas de vendas com base nas receitas de produtos de oportunidade, receitas da oportunidade, conta e contacto.

- 6 No Passo 2, Seleccionar frequência da previsão:

- a No campo Duração, selecione a duração da previsão.

NOTA: As definições do calendário fiscal seleccionadas para a empresa determinam a duração de cada trimestre. As datas de início e fim da duração da previsão serão calculadas de acordo com a data de início do calendário fiscal e o tipo de calendário fiscal definido no perfil da empresa. Para o tipo de calendário fiscal do Calendário fiscal personalizado, as datas de início e fim são baseadas no calendário fiscal conforme definido pelo administrador da empresa.

- b No campo Criar instantâneo da previsão a cada, especifique a frequência com que o instantâneo da previsão deve ser criado.

Pode seleccionar previsões semanais ou mensais.

NOTA: Se seleccionar Mês, o tipo de calendário fiscal seleccionado para a empresa determinará a duração do mês.

- c No campo Dia do instantâneo da previsão, selecione o dia do mês ou a semana em que o instantâneo da previsão deve ser criado.

As previsões são geradas no início do dia seleccionado (ou seja, um minuto após a meia-noite) no fuso horário das instalações do anfitrião. Se a previsão for mensal e o mês atual não incluir o dia seleccionado como o dia para a previsão a ser gerada, o Oracle CRM On Demand ajustará o instantâneo para gerar uma previsão no último dia do mês. Por exemplo, se o Dia do instantâneo da previsão estiver definido como o dia 30, e o mês atual for Fevereiro, o Oracle CRM On Demand ajustará o instantâneo da previsão para o dia 28.

- 7 No Passo 3, Seleccionar funções de previsão:

- a Adicione as funções para os utilizadores que vão participar na previsão à área Funções da previsão. Clique nas setas para mover as funções da empresa para a lista Funções da previsão.

- b Para permitir previsões para utilizadores inativos, selecione a caixa de verificação Permitir previsões para utilizadores inativos.

- c Para permitir a um gestor submeter previsões automaticamente aos subordinados diretos, selecione a caixa de verificação Submeter automaticamente previsões à equipa mediante submissão do gestor.

- 8 Clique em Concluir.

- 9 Na página Definição da previsão, verifique os detalhes da previsão revendo a frequência do instantâneo da previsão, do dia do instantâneo da previsão, das datas da série seguinte de previsão e da lista de participantes na série de previsão.

ATENÇÃO: Depois de configurar a definição da previsão, determinadas alterações aos registros de utilizador ou calendários fiscais requerem a atualização das definições da previsão. Para obter mais informações, consulte [Atualizar a definição da previsão \(na página 1693\)](#).

Atualizar a definição da previsão

Pode atualizar a definição da previsão da empresa para alterar a frequência da previsão ou para adicionar ou remover funções, etc. Além disso, quando são efetuadas determinadas alterações aos registros de utilizador ou se o calendário fiscal for modificado, tem de atualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

Terá de atualizar a definição da previsão quando forem efetuadas qualquer uma das seguintes alterações:

- O gestor para um participante na previsão foi alterado. As informações do gestor são armazenadas no registo do utilizador do participante na previsão no campo Reporta a ou campo Reporta a (designação alternativa), consoante o campo que aparecer na disposição da página do registo do utilizador.

Se o gestor para um participante na previsão for alterado, tem de atualizar a definição da previsão através da seguinte forma:

- Se a função atribuída ao novo gestor não estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de adicionar a função à definição da previsão.
- Se a função atribuída ao novo gestor estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de atualizar a definição da previsão para que a nova estrutura de comunicações se reflita em futuras previsões.

NOTA: A hierarquia dos participantes na previsão tem de incluir gestores para todos os participantes, exceto a pessoa de nível superior.

- Os utilizadores que forem participantes da hierarquia de previsão são desativados.

Quando um funcionário deixa a empresa, deve alterar o respetivo estado para Inativo. Se o funcionário inativo era um gestor na hierarquia de previsões, o registo do utilizador de qualquer participante da previsão que reporte a esse funcionário também tem de ser atualizado.

Neste caso, terá de atualizar a definição da previsão da seguinte forma:

- Se a função atribuída ao novo gestor não estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de adicionar a função à definição da previsão.
- Se a função atribuída ao novo gestor estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de atualizar a definição da previsão para que a nova estrutura de comunicações se reflita em futuras previsões.

NOTA: Se a definição da previsão do utilizador permitir previsões para utilizadores inativos, não precisa de atualizar a definição da previsão quando um participante da previsão é inativado.

- Os utilizadores são adicionados ou removidos das funções incluídas na definição da previsão.

Neste caso, só necessita de atualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

- São efetuadas alterações ao calendário fiscal.

Neste caso, só necessita de atualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

NOTA: Tem de atualizar a definição da previsão quando uma alteração é efetuada ao calendário fiscal, independentemente do tipo de calendário fiscal que a empresa utilize (padrão ou personalizado).

NOTA: Quando qualquer uma das alterações aqui descritas são efetuadas no Oracle CRM On Demand, as previsões que são geradas não refletem as alterações até que a definição da previsão seja atualizada.

O procedimento seguinte descreve como atualizar a definição da previsão.

Para atualizar a definição da previsão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Administração de previsões, clique em Definição da previsão.
- 4 Na página Definição da previsão, clique em Atualizar.
- 5 No Passo 1: Selecionar tipo de previsão, se for necessário alterações, efetue as alterações.
- 6 Clique no Passo 2: Selecionar frequência da previsão.
- 7 Se for necessário alterações, no Passo 2: Selecionar frequência da previsão, efetue as alterações.
- 8 Clique no Passo 3: Selecionar funções de previsão.
- 9 Se for necessário alterações, no Passo 3: Selecionar funções de previsão, efetue as alterações.
- 10 Clique em Concluir.

A definição da previsão do utilizador é automaticamente atualizada e um resumo da definição, incluindo a lista atualizada de participantes da previsão, é apresentado na página Definição da previsão.

Configurar processos de vendas, categorias e instrutores

Pode criar uma metodologia de vendas personalizada que reflita os requisitos e a complexidade do ambiente de vendas e oriente os representantes de vendas nos respetivos negócios, durante as várias fases de vendas.

Pode ajustar as informações da fase de vendas para refletir o processo de vendas da empresa ou as práticas comerciais. Quando os funcionários criam e atualizam oportunidades, selecionam uma fase de vendas que representa o ponto em que a oportunidade se encontra no processo de vendas. Cada fase de vendas está associada a uma percentagem. Essas informações são também utilizadas com relatórios e previsões, incluindo o pipeline, as receitas previstas e os cálculos das receitas fechadas.

Como parte da personalização dos próprios valores da fase de vendas, pode:

- Mudar o nome das fases de vendas
- Adicionar ou eliminar fases de vendas
- Alterar a sequência das fases de vendas
- Alterar as percentagens de probabilidade associadas às fases de vendas

Acerca de processos de vendas

Alguns ambientes de vendas requerem apenas um processo de vendas com um conjunto de fases de vendas. No entanto, existem outros ambientes de vendas mais complexos, que querem múltiplos processos de vendas com distintas fases de vendas para cada processo. Por exemplo, os representantes de vendas internos poderão seguir um processo de vendas diferente do processo seguido pelos representantes de vendas.

Adicionalmente, os representantes de vendas necessitam de seguir processos de vendas diferentes em diferentes tipos de oportunidades. Por exemplo, quando os representantes de vendas estão a vender equipamento, poderá ser necessário seguir um processo de vendas mais demorado, com várias fases. Porém, quando estão a vender um contrato de assistência, o processo poderá ser mais rápido e conter menos fases de vendas.

Para otimizar ainda mais a metodologia de vendas, pode definir séries de fases de vendas como processos de vendas e associar cada processo a um dos seguintes:

- Tipo de oportunidade
- Função de utilizador

Isto permite-lhe personalizar o processo de vendas (e as fases de vendas com cada processo) para diferentes tipos de oportunidades ou diferentes funções de utilizador.

Exemplo: O representante de vendas cria uma nova oportunidade. Quando introduzir informações sobre a oportunidade, seleciona Assistência a partir das opções Tipo de oportunidade. Isto faz com que a aplicação apresente o processo de vendas adequado para esse tipo de oportunidade.

NOTA: O processo de vendas baseado no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas predefinido com base numa função de utilizador. Por outras palavras, quando um funcionário cria uma oportunidade, o processo de vendas predefinido da respetiva função é atribuído à oportunidade. Se, em seguida, selecionar um tipo de oportunidade com um processo de vendas atribuído, o processo de vendas da oportunidade será orientado com base no tipo de oportunidade selecionado.

Acerca de fases de vendas em pesquisas e filtros de lista

As fases de vendas que um utilizador pode selecionar nos critérios de pesquisa e filtros de lista são determinados da seguinte forma:

- Numa pesquisa direcionada do tipo de registo Oportunidade na barra de ação, se o campo Fase de vendas estiver disponível como um campo de pesquisa, um utilizador pode selecionar apenas as fases de vendas associadas ao processo de vendas especificado para a função do utilizador ou as fases de vendas para o processo de vendas predefinido, se nenhum processo de vendas for especificado na função do utilizador. As fases de vendas disponíveis não são limitadas pelo tipo de oportunidade, mesmo se o campo Tipo de oportunidade estiver disponível como um campo de pesquisa na barra de ação e se o utilizador selecionar um tipo de oportunidade para a pesquisa.
- Numa pesquisa avançada do tipo de registo Oportunidade, um utilizador pode selecionar qualquer uma das fases de vendas existentes no Oracle CRM On Demand como valores do filtro para o campo Fase de vendas. Os valores do filtro disponíveis não são limitados às fases de vendas para um processo de vendas específico, mesmo se um processo de vendas predefinido for especificado para a função do utilizador que executa a pesquisa, ou se o utilizador selecionar um tipo de oportunidade como um filtro para a pesquisa.
- Ao configurar um filtro da lista para o tipo de registo Oportunidade, um utilizador pode selecionar qualquer uma das fases de vendas existentes no Oracle CRM On Demand como valores do filtro para o campo Fase de vendas. Os valores do filtro disponíveis não são limitados às fases de vendas para um processo de vendas específico, mesmo se um processo de vendas predefinido for especificado para a função do utilizador que cria a lista, ou se o utilizador selecionar um tipo de oportunidade como um filtro para a lista.

Acerca de categorias da fase de vendas

Também pode configurar categorias da fase de vendas, tais como Fase de vendas 1, 2 ou 3, que pode ligar a fases de vendas específicas em diferentes processos de vendas. Quando tiver de consolidar informações de diferentes processos, pode executar relatórios relativamente às categorias da fase de vendas, fornecendo uma vista precisa do pipeline em todas as funções ou tipos de oportunidade.

Acerca do instrutor do processo de vendas

Pode também utilizar o Instrutor do processo de vendas para orientar a sua equipa pelo preenchimento das informações necessárias de forma exata em cada fase de vendas. O Instrutor do processo de vendas fornece passos específicos a serem seguidos pelos funcionários, bem como informações úteis, tais como documentos, modelos e informações competitivas. Pode também impor a recolha de informações com base no modo como as oportunidades progridem pelo ciclo de vendas. Para além disso, quando um registo de oportunidade é gravado, pode especificar que determinadas tarefas são automaticamente criadas, aparecendo na lista de tarefas do funcionário.

Como parte do instrutor do processo de vendas, pode:

- Adicionar informações para cada fase de vendas às quais os funcionários acedem através do botão Instrutor
- Criar requisitos para fase de vendas, tais como os campos a preencher. Estes servem como pré-requisitos antes de guardar a oportunidade numa nova fase de vendas.
- Criar tarefas automatizadas geradas quando os funcionários gravam as respetivas oportunidades com fases de vendas diferentes

Se alterar quaisquer nomes de fases de vendas depois de o sistema ter sido implementado, todos os registos anteriores mantêm a respetiva fase de vendas atribuído até os atualizar manualmente.

NOTA: Para alterar os valores da lista de escolha predefinida para o campo % de probabilidade, necessita de editar esse campo a partir da página Configuração de campos de oportunidade (consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#)).

Quando estiver a configurar a metodologia de vendas, siga este processo geral:

- 1 Configure as categorias da fase de vendas (se tiver mais de um processo de vendas).
- 2 Configure o processo (ou processos) de vendas.
- 3 Configure as fases de vendas para cada processo de vendas.
- 4 Configure a funcionalidade do instrutor para as fases de vendas.

Antes de iniciar:

- Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir a Definição de Etapas de Vendas.
- Se pretender atribuir um processo de vendas com base no campo Tipo de oportunidade, certifique-se de que os valores da lista de escolha são os que pretende utilizar. Os valores do Tipo de oportunidade predefinidos são Renovação e Novos negócios. Para obter instruções sobre como personalizar valores da lista de escolha, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#).

Para além disso, certifique-se de que o campo Tipo de oportunidade aparece na disposição da página para cada função que pretenda utilizar com o mesmo. Para obter instruções, consulte Personalizar disposições da página estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática na página 1348](#)).

Para configurar uma categoria da fase de vendas (opcional)

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Categorias de vendas.
- 4 A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 5 Na página Categorias da fase de vendas, clique em Novo para criar uma nova categoria da fase de vendas ou selecione Editar a partir do menu ao nível do registo para a categoria da fase de vendas que pretende editar.
- 6 Na página Editar categoria da fase de vendas ou na página Nova categoria da fase de vendas, preencha as informações necessárias.

Campo	Descrição
Categoria do estágio	O nome da categoria da fase de vendas.
Ordem	A sequência das categorias da fase de vendas tal como aparecem no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Marcar para Tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Quando adiciona um novo nome de categoria da fase de vendas, a caixa de verificação Marcar para tradução é apresentada como só de leitura. Os novos nomes que adiciona automaticamente são apresentados (sem aspas e a preto) nas outras línguas ativadas. Se seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução quando atualiza o nome de uma categoria da fase de vendas, o nome atualizado irá aparecer nas listas de escolha das outras línguas ativadas (a azul com aspas) até introduzir manualmente as versões traduzidas. O texto a azul ajuda-o a controlar os termos que têm de ser traduzidos. Se não seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o nome atualizado não aparece nas outras línguas e estes não serão afetados pelas alterações que efetuar nesta página.

- 7 Grave o registo.
- 8 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido da nova categoria da fase de vendas:
 - a Na lista Idioma da tradução, selecione o idioma.
 - b Clique na ligação Editar lista para a categoria da fase de vendas.
 - c Introduza o equivalente traduzido no campo Categoria da fase de vendas e clique em Gravar.

Para configurar um processo de vendas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.
- 4 A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 5 Na página Lista do processo de vendas, clique em Novo para criar um novo processo de vendas ou selecione Editar a partir do menu ao nível do registo para o processo de vendas que pretende editar.
- 6 Na página Editar processo de vendas, preencha com as informações necessárias.

Campo	Descrição
Processo de vendas predefinido	Processo de vendas predefinido da empresa. Se nenhum outro processo de vendas for atribuído à função de utilizador ou ao tipo de oportunidade do registo, será utilizado este processo de vendas.
Marcar para Tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.

- 7 Clique em Gravar.
- 8 Para ligar o processo de vendas a um valor do campo Tipo de oportunidade:
 - a Na página Lista do processo de vendas, clique no Nome do processo de vendas que pretende ligar.
 - b Na barra de título Tipos de oportunidade associados, clique em Adicionar.
 - c Selecione o Tipo de oportunidade e clique em Gravar.

NOTA: Pode ligar apenas um processo de vendas a cada tipo de oportunidade. Depois disso, o valor do tipo de oportunidade é removido da lista de escolha para seleção com outros processos de vendas. Isto evita que ligue mais do que um processo de vendas a um tipo de oportunidade.

Quando os funcionários têm registos com o campo Tipo de oportunidade correspondente ao valor selecionado, visualizam as fases de vendas para este processo de vendas.

- 9 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo processo de vendas:
 - a Regresse à página Lista do processo de vendas.
 - b Na lista Idioma da tradução, selecione o idioma.
 - c Clique na ligação Editar lista para o processo de vendas.
 - d Introduza o equivalente traduzido no campo Processo de vendas e clique em Gravar.
- 10 Para selecionar o processo de vendas a utilizar como a predefinição:
 - a Na página Lista do processo de vendas, clique no Nome do processo de vendas que pretende especificar como a predefinição.
 - b Clique em Editar.
 - c Selecione a caixa de verificação Processo de vendas predefinido.
 - d Grave o registo.

NOTA: Este processo de vendas é apresentado para registos ou funções que não têm outros processos de vendas ligados.

Para configurar fases de vendas para um processo de vendas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.
- 4 Na página Lista do processo de vendas, clique na ligação Nome do processo de vendas.
- 5 Para configurar uma fase de vendas:
 - a Na barra de título Fase de vendas, clique em Novo para criar uma nova fase de vendas ou selecione Editar no menu ao nível do registo da fase de vendas que pretende editar.
 - b Na página Editar fase de vendas, preencha com as informações necessárias.

Campo	Descrição
Probabilidade predefinida	Uma percentagem que reflita a confiança com a qual o negócio será fechado com as receitas especificadas na data de fecho especificada. Por predefinição, a probabilidade atribuída a uma oportunidade é ajustada automaticamente com base na fase de vendas da oportunidade. Os utilizadores podem substituir este valor manualmente, mas quando um utilizador selecionar uma nova fase de vendas para a oportunidade, o valor no campo de percentagem Probabilidade da oportunidade é atualizado automaticamente como o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas. NOTA: Se a funcionalidade Atualização em massa for utilizada para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registos de oportunidades, o valor no campo de percentagem Probabilidade dos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.

Campo	Descrição
	Importante: Não configure outras fases de vendas com probabilidades de percentagens iguais a 0 ou 100, exceto Fechada/perdida e Fechada/ganha. A modificação de listas de escolha utilizadas internamente pela aplicação Oracle CRM On Demand pode ter um impacto adverso na funcionalidade padrão.
Ordem	Sequência das fases de vendas, tal como aparecem na lista de escolha. Se adicionar uma fase de vendas, tem de alterar o valor da ordem para todas as fases de vendas subsequentes. Assim, pode certificar-se de que a lista pendente Fase de vendas nas páginas Oportunidade tem as informações na ordem correta.
Marcar para Tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.
Categoria do estágio	O nome da categoria da fase de vendas na qual esta fase de vendas se engloba.

- 6 Grave o registo.
- 7 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido da nova fase de vendas:
 - a Na página Detalhes do processo de vendas, na secção Fase de vendas, clique em Mostrar lista completa.
 - b Na página Fase de vendas, no campo Idioma da tradução, selecione o idioma.
 - c Clique na ligação Editar lista para a fase de vendas.
 - d Introduza o equivalente traduzido no campo Nome da fase de vendas e clique em Gravar.
- 8 Grave o registo.

Para configurar a funcionalidade do instrutor para a fase de vendas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.
- 4 A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
Se não seleccionar o idioma principal da empresa, a caixa de verificação Marcar para tradução não aparece e a aplicação não indica termos não traduzidos que tenham sido adicionados.
- 5 Na página Lista da fase de vendas, clique na ligação da fase de vendas (na coluna Fase de vendas) para a qual pretende configurar as informações do instrutor.
- 6 Para tornar um campo obrigatório para esta fase de vendas:
 - a Na barra de título Campos obrigatórios adicionais, clique em Novo.
 - b Na página Editar campo obrigatório adicional, selecione o campo a partir da lista.
 - c Reveja as sugestões para introduzir valores predefinidos apresentados no ecrã e, em seguida, introduza o valor que pretende que seja a predefinição (opcional).
Quando introduz um valor predefinido, o valor predefinido é adicionado ao registo apenas se esse campo estiver em branco. Por exemplo, se o registo já tiver um valor Receita, especificar um valor predefinido para Receita aqui não vai fazer com que o montante da receita já gravado no registo seja substituído.

- d Grave o registo.
 - 7 Para adicionar diretrizes na fase de vendas para revisão dos funcionários, tais como objetivos e marcos a serem alcançados na fase de vendas:
 - a Na barra de título Passos do instrutor do processo, clique em Novo.
 - b Na página Editar passo do instrutor do processo, introduza um número para indicar a sequência de apresentação destas informações.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos respetivos registos de oportunidade, podem visualizar os 10 primeiros subpassos. Se adicionar mais do que 10, os funcionários podem visualizar a lista completa ao clicar na ligação Mostrar lista completa.
 - c Para marcar as informações para tradução, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.
 - d Grave o registo.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos respetivos registos de oportunidade para um registo de oportunidade com esta fase de vendas, estas informações são apresentadas na respetiva página Instrutor do processo de vendas.
 - 8 Para adicionar um anexo ou URL para que os funcionários acessem a recursos adequados à fase de vendas:
 - a Na barra de título Recursos úteis, clique em Adicionar anexo ou Adicionar URL.
 - b Na página Editar anexo ou Editar URL, introduza as informações.
 - c Grave o registo.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos registos de oportunidade, a lista de anexos ou URLs ligados a esta fase de vendas aparece na respetiva página Instrutor do processo de vendas.
 - 9 Para definir tarefas automaticamente criadas quando os funcionários atualizam a fase de vendas:
 - a Na barra de título Tarefas automatizadas, clique em Nova.
 - b Na página Editar tarefas automatizadas, introduza as informações.

As informações aqui inseridas servem como um modelo para cada tarefa. As tarefas recentemente criadas são associadas a esta oportunidade, por isso são apresentadas na página Detalhes da oportunidade, bem como nas listas de atividade adequadas.

NOTA: Tem de introduzir um número no campo Data limite para indicar o número de dias depois de a tarefa ter sido criada até à respetiva conclusão. Por exemplo, se a tarefa for criada em 6 de Dezembro e tiver introduzido 10 aqui como Data limite, a tarefa é apresentada nas listas de tarefas do funcionário com a data limite de 16 de Dezembro.

Para Proprietário, é aplicado o seguinte comportamento:

 - A tarefa é criada para todos os utilizadores com a função que selecionar.
 - Se nenhum utilizador cumprir a função de equipa da conta, a tarefa é atribuída ao proprietário da oportunidade.

NOTA: Para obter informações sobre como os modos de propriedade do registo afetam a propriedade das tarefas geradas automaticamente, consulte [Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente](#) (na página 1529).
 - c Grave o registo.

Personalizar a lista da indústria da empresa

O campo Indústria é um campo da lista de escolha sobre um número de tipos de registo, incluindo os tipos de registo Conta, Candidatura, Pista e Parceiro. É utilizado para controlar o tipo de negócio associado a um registo. Pode adicionar ou remover indústrias, ou alterar o nome de apresentação das indústrias na lista, o que permite alterar a lista de escolha da indústria para corresponder à nomenclatura utilizada pela empresa.

NOTA: O número de indústrias que pode adicionar à lista não é limitado. No entanto, apenas as primeiras 300 indústrias ativas na lista estão disponíveis para os utilizadores selecionarem na lista de escolha de valores no campo Indústria numa página de detalhes do registo. Os valores da indústria são ordenados em ordem de código ASCII crescente, o que significa que a sequência de ordenação é sensível a maiúsculas e minúsculas. Os valores que iniciem com um número são apresentados primeiro, seguidos pelos valores que iniciem com uma letra maiúscula, seguidos pelos valores que iniciem com uma letra minúscula. Uma indústria está ativa quando a caixa de verificação Ativado está selecionada para a indústria.

O procedimento seguinte descreve como atualizar uma indústria.

Para atualizar uma indústria

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Definição do setor, clique na ligação Definição do setor.
- 4 Na página Editar indústria, altera as informações para a indústria conforme necessário.
- 5 Grave as alterações.

O procedimento seguinte descreve como adicionar uma indústria.

Para adicionar uma indústria

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Definição do setor, clique na ligação Definição do setor.
- 4 Na página Editar indústria, no campo Língua de tradução, selecione a língua principal da empresa e, em seguida, clique em Novo.
- 5 Na nova página Editar indústria, altera as informações para a indústria.
- 6 Grave as alterações.

NOTA: O Código SIC do setor é um dos campos da página Editar setor. O sistema Código de Atividade Económica (SIC) é uma série de códigos numéricos que classificam todos os negócios pelos tipos de produtos ou serviços que disponibilizam. É atribuído o mesmo código SIC aos negócios abrangidos pela mesma atividade, independentemente do respetivo tamanho ou tipo de propriedade. Os códigos SIC foram desenvolvidos para facilitar a recolha, classificação e análise de dados e também melhorar a comparação de análises estatísticas.

O procedimento seguinte descreve como introduzir manualmente o equivalente traduzido de uma indústria.

Para introduzir manualmente o equivalente traduzido de uma indústria

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Definição do setor, clique na ligação Definição do setor.
- 4 Na página Editar indústria, no campo Língua de tradução, selecione a língua.
- 5 Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação.
- 6 Grave as alterações.

NOTA: Quando a empresa é configurada pela primeira vez no Oracle CRM On Demand, os nomes predefinidos e os nomes de apresentação dos setores são gerados na língua predefinida da empresa. Se a língua predefinida da empresa for alterada posteriormente, os nomes de apresentação dos setores aparecem na nova língua. No entanto, os nomes de apresentação dos setores continuam a aparecer na língua que foi originalmente predefinida para a empresa.

Controlo da modificação

Como administrador, pode controlar modificações do tempo de execução para os tipos de registo através da utilização da funcionalidade de controlo de modificação. Quando ativa a funcionalidade de controlo de modificação para um tipo de registo, o Oracle CRM On Demand regista todos os eventos de alteração para esse tipo de registo e efetua um registo de controlo de modificação para a lista de eventos de controlo de modificação. O Oracle CRM On Demand elimina permanentemente registos de controlo de modificação antigos sempre que uma eliminação regular de itens eliminados ocorre. Um registo antigo é definido como um registo com 30 ou mais dias.

As aplicações externas que integram o Oracle CRM On Demand, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, podem utilizar a funcionalidade de controlo de modificação. Além disso, as aplicações externas podem ler as entradas de controlo de modificação utilizando os serviços Internet. Para obter informações sobre como utilizar os serviços Internet na leitura de entradas de controlo de modificação, consulte o *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1702\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(na página 1703\)](#)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1716\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1717\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1715\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1719\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1722\)](#)

Ativar a funcionalidade de controlo de modificação

Utilize o procedimento seguinte para ativar a funcionalidade de controlo de modificação no Oracle CRM On Demand para todos os módulos.

Antes de começar. Deve entrar em sessão no Oracle CRM On Demand como administrador e a função do utilizador deve incluir o privilégio Gerir Controlo de Modificação e o privilégio Gerir Funções e Acesso. Se o privilégio Gerir controlo de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para ativar a funcionalidade de controlo de modificação para tipos de registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo de negócio, clique em Ativar controlo de modificação.
- 3 Na página aberta, selecione a caixa de verificação Ativar fluxos de trabalho de modificação para os tipos de registo (ou nomes de objetos) que pretende controlar.

NOTA: Pode desativar a funcionalidade de controlo de modificação para um tipo de registo desmarcando a caixa de verificação Ativar fluxos de trabalho de modificação para esse tipo de registo.

É possível visualizar as informações de modificação relevantes listadas na página Lista de controlo de modificações indo para a página principal Administração e clicando em Controlo de modificação na secção Gestão do processo de negócio.

Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1702\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(na página 1703\)](#)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1716\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1717\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1715\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1719\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1722\)](#)

Tipos de registo controlados

Este tópico lista os tipos de registo para os quais o Oracle CRM On Demand controla os eventos de alteração. Para utilizar a funcionalidade de controlo de modificação, tem de seleccionar estes tipos de registo. Os nomes dos tipos de registo apresentados na página Lista de controlo de modificações correspondem aos nomes dos tipos de registo apresentados na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand. Os nomes dos tipos de registo nos pedidos de assistência na Web do Oracle CRM On Demand para recuperar as informações de controlo de modificação têm de corresponder aos nomes conforme listados na coluna do lado direito na tabela seguinte.

NOTA: Os nomes dos tipos de registo na coluna do lado direito são independentes da língua.

A tabela seguinte lista os tipos de registo que pode ativar para a funcionalidade de controlo de modificação no Oracle CRM On Demand.

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Conta	Conta
Morada da Conta	AccountAddress
Livro da conta	AccountBook
Concorrente da conta	Concorrente
Contacto da conta	AccountContact
Account Contact Role	ContactRole
Account Note	Nota
Parceiro da conta	Parceiro
Relação da conta	RelatedAccount
Equipa da conta	AccountTeam
Acreditação	Acreditação

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Livro da acreditação	AccreditationBook
Pedido de acreditação	AccreditationRequest
Equipa da acreditação	AccreditationTeam
Atividade	Atividade
Anexo da atividade	Anexo
Utilizador da Atividade	User NOTA: Se pretender controlar as alterações do Utilizador da Atividade através do campo Proprietário ou da secção Informações relacionadas do utilizador, deve selecionar os tipos de registo Atividade, Utilizador da Atividade, Utilizador e Posição para controlo das modificações. Ao selecionar estes quatro tipos de registo, o Oracle CRM On Demand controla os eventos Associate, WriteRecordUpdated e Dissociate quando os utilizadores são acrescentados ou retirados de uma atividade. Também gera os eventos de alteração PreDeleteRecord e DeleteRecord para a tabela de interseção do Utilizador da Atividade quando um utilizador é apagado de uma atividade.
Morada	Morada NOTA: Se ativar o controlo de modificação de registos de morada para a empresa e a codificação geográfica também estiver ativada no perfil da empresa, o Oracle Maps Geocoder gera entradas de controlo de modificação para cada atualização de morada efetuada. Pode controlar as atualizações efetuadas aos registos de morada através dos números de modificação nos registos de controlo de modificação associados das moradas.
Localização da morada	Morada
Atribuição	Atribuição
Livro da atribuição	AllocationBook
Aplicação	Aplicação
Livro da candidatura	ApplicationBook
Equipa da candidatura	ApplicationTeam

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Avaliação	SalesAssessment
Valor da avaliação	SalesAssessmentValue
Ativo	Ativo
Marca de concessionário automóvel	AutoDealerMakes
Auto Sales Hours	AutoSalesHours
Auto Service Hours	AutoServiceHours
Produto bloqueado	BlockedProduct
Livro	Livro
Utilizador do livro	BookUser
Perfil do corretor	BrokerProfile
Plano de negócio	BusinessPlan
Livro do plano de negócio	BusinessPlanBook
Equipa de Plano de Negócio	BusinessPlanTeam
Detalhe do produto da chamada	ProductsDetailed
Resposta de mensagem do detalhe do produto da chamada	CallProdDetailMsgRsp
Artigo do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada	CallProdDetailMsgPlanItem
Relações de itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada	CallProdDetailMsgPlnRel
Itens promocionais da chamada entregues	PromotionalItems
Amostra entregue da chamada	SampleDropped
Campanha	Campanha
Livro da campanha	CampaignBook
Destinatários da campanha	Destinatário

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Certificação	Certificação
Livro da certificação	CertificationBook
Pedido de certificação	CertificationRequest
Equipa da certificação	CertificationTeam
Participação	Participação
Contacto	Contacto
Morada do contacto	ContactAddress NOTA: Se um utilizador retirar uma morada de uma página Detalhe do Contacto e a empresa não tiver a opção de moradas partilhadas ativada, a funcionalidade de controlo de modificação controla apenas os eventos Dissociate, WriteRecordUpdated (para o registo do contacto) e PreDeleteRecord (para o registo de morada). A funcionalidade não controla o evento DeleteRecord para o registo de morada. Para identificar a morada retirada, consulte o evento PreDeleteRecord.
Hora adequada para contacto	ContactBestTimes
Livro do contacto	ContactBook
Interesses do contacto	Interesses
Contact Note	Nota
Carteira do Contacto	Contacto
Relação do Contacto	RelatedContact
Licença do estado do contacto	ContactLicense
Equipa de contacto	Equipa
Curso	Curso
Livro do curso	CourseBook
Inscrição no curso	CourseEnrollment
Equipa do curso	CourseTeam

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Cobertura	Cobertura
Objeto Customizado 01	CustomObject1
Livro do objeto personalizado 01	CustomObject1Book
Equipa do objeto personalizado 01	Equipa
Objeto personalizado 02	CustomObject2
Livro do objeto personalizado 02	CustomObject2Book
Equipa do objeto personalizado 02	Equipa
Objeto personalizado 03	CustomObject3
Livro do objeto personalizado 03	CustomObject3Book
Equipa do objeto personalizado 03	Equipa
Objeto Customizado 04	CustomObject4
Livro do objeto personalizado 04	CustomObject4Book
Equipa do objeto personalizado 04	CustomObject4Team
Objeto Customizado 05	CustomObject5
Livro do objeto personalizado 05	CustomObject5Book
Equipa do objeto personalizado 05	CustomObject5Team
Objeto Customizado 06	CustomObject6
Livro do objeto personalizado 06	CustomObject6Book
Equipa do objeto personalizado 06	CustomObject6Team
Objeto Customizado 07	CustomObject7
Livro do objeto personalizado 07	CustomObject7Book
Equipa do objeto personalizado 07	CustomObject7Team
Objeto Customizado 08	CustomObject8

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Livro do objeto personalizado 08	CustomObject8Book
Equipa do objeto personalizado 08	CustomObject8Team
Objeto Customizado 09	CustomObject9
Livro do objeto personalizado 09	CustomObject9Book
Equipa do objeto personalizado 09	CustomObject9Team
Objeto Customizado 10	CustomObject10
Livro do objeto personalizado 10	CustomObject10Book
Equipa do objeto personalizado 10	CustomObject10Team
Objeto Customizado 11	CustomObject11
Livro do objeto personalizado 11	CustomObject11Book
Equipa do objeto personalizado 11	CustomObject11Team
Objeto Customizado 12	CustomObject12
Livro do objeto personalizado 12	CustomObject12Book
Equipa do objeto personalizado 12	CustomObject12Team
Objeto Customizado 13	CustomObject13
Livro do objeto personalizado 13	CustomObject13Book
Equipa do objeto personalizado 13	CustomObject13Team
Objeto Customizado 14	CustomObject14
Livro do objeto personalizado 14	CustomObject14Book
Equipa do objeto personalizado 14	CustomObject14Team
Objeto Customizado 15	CustomObject15
Livro do objeto personalizado 15	CustomObject15Book
Equipa do objeto customizado 15	CustomObject15Team

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
NOTA: A empresa poderá ter configurado objetos customizados adicionais e os respetivos objetos dependentes, que ultrapassam o Objeto customizado 15. Estes objetos customizados adicionais, juntamente com os respetivos objetos dependentes, seguem o mesmo standard de atribuição de nomes que os objetos customizados precedentes e os respetivos objetos dependentes.	
Danos	Danos
Registo do negócio	DealRegistration
Livro do registo de negócio	DealRegistrationBook
Equipa do registo de negócio	DealRegistrationTeam
Concessionário	Concessionário
Dealer Territory	ChannelPartnerTerritory
Livro predefinido por tipo de registo	UserUserDefaultBookPerType
Divisão	Divisão
Evento	MedEd
Livro do evento	MedEdBook
Equipa do Evento	MedEdTeam
Exame	Exame
Livro do exame	ExamBook
Registo do exame	ExamRegistration
Equipa do exame	ExamTeam
Conta financeira	FinancialAccount
Livro da conta financeira	FinancialAccountBook
Detentor da conta financeira	FinancialAccountHolder
Investimento de contas financeiras	FinancialAccountHolding
Plano financeiro	FinancialPlan
Livro do plano financeiro	FinancialPlanBook

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Produto financeiro	FinancialProduct
Transação financeira	FinancialTransaction
Fundo	Fundo
Livro do fundo	FundBook
Débitos do fundo	FundDebit
Item do fundo	OccamFundCredit
Afiliação no fundo	FundPartner
Fund Participant	FundParticipantUserSharing
Pedido de fundos	FundRequest
Atribuição de contacto de HCP	HCPContactAllocation
Livro da atribuição de contacto de HCP	HCPContactAllocationBook
Agregado familiar	Agregado familiar
Contacto do agregado familiar	Contacto
Equipa do Agregado Familiar	Equipa
Propriedade do seguro	InsuranceProperty
Relatório de auditoria do inventário	InventoryAuditReport
Livro do relatório de auditoria do inventário	InventoryAuditReportBook
Período de inventário	InventoryPeriod
Livro do período de inventário	InventoryPeriodBook
Convidado	Convidado
Parte envolvida	InvolvedParty
Pista	Pista
Livro da pista	Livro

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Evento de Pista	LeadEvent
Parceiro da pista	Parceiro
Equipa da Pista	LeadTeam
Pedido de FDM	MDFRequest
Livro do pedido de FDM	MDFRequestBook
Equipa do pedido de FDM	MDFRequestTeam
Resposta de mensagem	MessageResponse
Plano de mensagens	MessagePlan
Livro do plano de mensagens	MessagePlanBook
Item do plano de mensagens	MsgPlanItem
Relações do item do plano de mensagens	MsgPlanItemRelation
Objetivo	Objetivos
Livro do objetivo	ObjectivesBook
Equipa do objetivo	ObjectivesTeam
Oportunidade	Oportunidade
Livro da oportunidade	Livro
Opportunity Competitor	Concorrente
Opportunity Contact Role	OpportunityContactRole
Nota da oportunidade	Nota
Parceiro da oportunidade	Parceiro
Equipa da oportunidade	Equipa
Ordem	Ordem
Livro de Encomendas	OrderBook

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Item da Encomenda	OrderItem
Equipa de Encomendas	OrderTeam
Parceiro	Parceiro
Livro do parceiro	PartnerBook
Programa de parceiros	Programa
Equipa do parceiro	PartnerTeam
Período	CRMOD_LS_Period
Lista de escolha	Lista de escolha (API administrativa)
Grupo de valores da lista de escolha	PicklistValueGroup
Conta do plano	PlanAccount
Contacto do plano	PlanContact
Oportunidade do plano	PlanOpportunity
Apólice	Apólice
Livro da apólice	PolicyBook
Segurado	PolicyHolder
Carteira	Carteira
Equipa da carteira	Equipa
Posição	User NOTA: O registo da Posição contém as informações de propriedade do registo para os tipos de registo Conta, Contacto, Oportunidade, Evento e Atividade. Para controlar a propriedade do registo nestes tipos de registo, é necessário ativar a Posição para controlo da modificação. Mais especificamente, esta ativação controla os eventos Associate e Dissociate para o utilizador quando o proprietário for alterado para os tipos de registo suportados. Além disso, controla o evento Associate entre uma atividade e um utilizador quando este é acrescentado à secção de Informações Relacionadas do Utilizador da Atividade.

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Lista de Preços	PriceList
Artigo da lista de preços	PriceListLineItem
Produto	Produto
Categoria do produto	ProductCategory
Indicação do produto	ProductIndication
Livro do programa	ProgramBook
Afiliação no programa	ProgramPartner
Cotação	Cotação
Limitação de responsabilidade relacionada	RelatedDisclaimer
Receitas	Produto
Sample Disclaimer	SampleDisclaimer
Inventário de amostras	SampleInventory
Lote de amostras	SampleLot
Livro do lote de amostras	SampleLotBook
Pedido de amostras	SampleRequest
Livro de Pedidos de Amostras	SampleRequestBook
Item do pedido de amostras	SampleRequestItem
Transação de amostra	SampleTransaction
Livro da transação de amostra	SampleTransactionBook
Pedido de assistência	ServiceRequest
Equipa do pedido de assistência	ServiceRequestTeam
Assinatura	Assinatura
Chamada inteligente	Atividade

Tipo de registo na interface de utilizador do Oracle CRM On Demand	Tipo de Registo nos Serviços Web do Oracle CRM On Demand
Redes sociais	SocialMedia
Solução	Solução
Livro da solução	SolutionBook
Produto de Preço Especial	SPRequestLineItem
Pedido de cálculo de preços especial	SPRequest
Livro do pedido de preço especial	SPRequestBook
Equipa do pedido de preço especial	SPRequestTeam
Território	Território
Item da transação	TransactionItem
User	User
Divisão do Utilizador	UserDivision
Proprietário de Utilizadores	User
Veículo	Veículo
Livro do veículo	VehicleBook
Informações financeiras do veículo	EautoFinancialDetail
Histórico de vendas do veículo	EautoSalesHistory
Histórico de assistência do veículo	EautoServiceHistory

Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1702\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1702\)](#)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1716\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1717\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1715\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1719\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1722\)](#)

Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha

Este tópico descreve como pode utilizar a funcionalidade de controlo de modificação para controlar alterações à lista de valores em listas de escolha. Para controlar alterações em listas de escolha, ative Lista de escolha para a funcionalidade de controlo de modificação para além do tipo de registo que contém a lista de escolha. Lista de escolha está disponível como um nome do objeto na página Lista de controlo de modificações. O Oracle CRM On Demand regista o nome de um tipo de registo na página Lista de controlo de modificações para uma operação de criação, de leitura, de atualização ou de eliminação na lista de escolha para o tipo de registo, se a funcionalidade de controlo de modificação estiver ativada para o objeto Lista de escolha. A tabela seguinte descreve as colunas na página Lista de controlo de modificações quando ativa a funcionalidade de controlo de modificação para o objeto Lista de escolha.

Cabeçalho da coluna	Descrição
Nome do objeto	Lista de escolha.
ID do Objeto	O identificador da linha para o objeto, atribuído pelo Oracle CRM On Demand como, por exemplo, 1QA2-NX0XH5. Este identificador é exclusivo para a lista de valores associados à lista de escolha. Alguns campos utilizam a mesma lista de valores em vários objetos. Se um utilizador editar qualquer valor na lista de valores, o Oracle CRM On Demand regista as entradas de controlo de modificação para todos os campos. Neste caso, o identificador do objeto é o mesmo para todas as entradas de controlo de modificação.
Tipo de registo	O nome do controlo de modificação do tipo de registo cuja lista de escolha é editada. É o nome do tipo de registo conforme é apresentado na página Controlo de modificação quando o tipo de registo é controlado.
Nome do campo	A etiqueta do Web Services version 2.0 do campo da lista de escolha que é editado.

Sempre que edita um campo da lista de escolha, é apresentada uma entrada na página Lista de controlo de modificações, mas apenas se tiver ativado o tipo de registo cujo campo da lista de escolha o utilizador está a editar para a funcionalidade de controlo de modificação. Um edição única para um campo da lista de escolha num determinado tipo de registo pode causar a introdução de várias entradas na página Lista de controlo de modificações porque o Oracle CRM On Demand efetua a correspondência com a lista de tipos de valores partilhados entre vários campos da lista de escolha nos tipos de registo. O número de entradas é igual ao número de campos públicos que são correspondidos à lista de tipos de valores dos campos da lista de escolha editados.

Por exemplo, assuma que tem uma lista de escolha designada Função da lista de escolha, com um tipo de lista de valores definido como PARTY_REL_TYPE e esta lista de escolha também é utilizada pelos tipos de registo seguintes: Parceiro da conta, Concorrente da conta, Concorrente da oportunidade e Parceiro da oportunidade. Assuma que a lista de escolha também é utilizada por dois campos nestes tipos de registo: Função e Inverter função. Se atualizar a lista de valores para qualquer campo da lista de escolha neste exemplo, o Oracle CRM On Demand cria entradas de controlo de modificação separadas para todos os campos da lista de escolha no exemplo.

Restrições para controlo de modificação para uma lista de valores nas listas de escolha

O Oracle CRM On Demand não cria eventos de controlo de modificação para uma lista de valores em listas de escolha com as seguintes condições:

- O tipo de registo associado à lista de escolha não é configurado para a empresa.

- As atualizações da lista de escolha pertencem a tipos de registo não ativados para a funcionalidade de controlo de modificação.
- O campo da lista de escolha atualizado não está acessível através dos serviços Internet.

Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1702\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1702\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(na página 1703\)](#)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1716\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1717\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1719\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1722\)](#)

Acerca de eventos de controlo da modificação

A tabela seguinte lista os eventos de controlo da modificação que são criados e apresentados na página Lista de controlo da modificação.

Nome do evento	Descrição
Associar	Este evento indica a associação de dois registos com uma relação muitos para muitos, como contactos e contas. Por exemplo, um evento de associação ocorre quando adiciona um contacto a um registo de conta. Da mesma forma, um evento de desassociação ocorre quando elimina um contacto de um registo de conta.
DeleteRecord	Este evento indica que um registo foi marcado para eliminação como, por exemplo, quando elimina um registo do plano de mensagens. Utilize este evento para controlar a eliminação de registos.
Desassociar	Este evento indica a desassociação de dois registos com uma relação muitos para muitos. Por exemplo, um evento de desassociação ocorre quando elimina um contacto de um registo de conta.
MergeRecords	Este evento indica que dois registos são agregados como, por exemplo, quando um registo Pista duplicado e os respetivos registos dependentes são agregados a um registo Pista principal. Neste exemplo, o ID do objeto do registo agregado resultante é o ID da linha do registo Pista principal e o ID do objeto do registo dependente é o ID da linha do registo Pista duplicado. O evento Agregar registos é suportado para os tipos de registo seguintes: Conta, Contacto, Agregado familiar, Pista, Parceiro, Carteira e Pedido de assistência. NOTA: O Oracle CRM On Demand não regista os eventos Agregar registos em separado para as agregações de registos de nível dependente.
PreDeleteRecord	Este evento indica que um registo está prestes a ser eliminado, no entanto, o registo pode não ser realmente eliminado. NOTA: Recomenda-se que não utilize este evento para controlar registos eliminados. Se pretender controlar a eliminação de registos, utilize o evento DeleteRecord.

Nome do evento	Descrição
RestoreRecord	Este evento indica que um registo, anteriormente marcado para eliminação, foi restaurado como, por exemplo, quando restaura o registo do plano de mensagens anteriormente marcado para eliminação.
WriteRecordNew	Este evento indica que um novo registo foi gravado para um tipo de registo como, por exemplo, quando cria um novo registo de conta. Este evento também indica modificações a listas de escolha.
WriteRecordUpdated	Este evento indica que um registo existente para um tipo de registo principal ou dependente foi modificado como, por exemplo, quando atualiza um registo de contacto existente.

Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1702\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1702\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(na página 1703\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1717\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1715\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1719\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1722\)](#)

Visualizar a página Lista de controlo da modificação

Este tópico descreve como visualizar informações do controlo de modificação.

Antes de começar. Tem de iniciar sessão no Oracle CRM On Demand como administrador e a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir controlo de modificação. Se o privilégio Gerir controlo de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para visualizar a página Lista de controlo de modificações

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - 2 Na secção Gestão do processo de negócio, clique em Controlo de modificação.
A página Lista de controlo de modificações é aberta apresentando uma lista de todos os registos de controlo de modificação. Para obter exemplos de registos de controlo de modificação, consulte [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação](#) (consultar [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação](#) na página 1719).
- A tabela que se segue descreve a página Lista de controlo da modificação.

Cabeçalho da coluna	Descrição
Nome do objeto	O nome do objeto ao qual o evento de controlo se aplica como, por exemplo, Contacto. O nome do objeto é normalmente um nome do tipo de registo ou pode ser Lista de escolha.
ID do Objeto	O identificador da linha para o objeto, atribuído pelo Oracle CRM On Demand como, por exemplo, 1QA2-NX0XH5.
Nome do objeto dependente	O nome do objeto dependente ao qual o evento de controlo se aplica como, por exemplo, Endereço do contacto. O nome do objeto dependente só aparece se for aplicável ao evento de modificação, ou seja, o objeto é modificado enquanto dependente de outro objeto na respetiva vista como, por exemplo, a modificação de um endereço numa vista do contacto.
ID do objeto dependente	O identificador do objeto dependente, atribuído pelo Oracle CRM On Demand como, por exemplo, 1QA2-OBA65.
Nome do evento	O nome do evento como, por exemplo, WriteRecordNew, quando é criado um novo registo. Para obter informações sobre os nomes de eventos, consulte as descrições de nomes de eventos em Acerca dos eventos de controlo de modificação (consultar Acerca de eventos de controlo da modificação na página 1716).
Tipo de registo	O tipo de registo para o qual um administrador efetua uma alteração de configuração que aciona o controlo de modificação. O campo Tipo de registo é preenchido apenas para uma alteração de configuração. Um exemplo de controlo de modificação para uma alteração da configuração é quando o administrador edita uma lista de valores num campo da lista de escolha. Neste caso, o campo Tipo de registo regista o nome do objeto ao qual o campo da lista de escolha editado pertence.
Nome do campo	A etiqueta do serviço Internet versão 2.0 para um campo quando edita uma lista de escolha nesse campo. Para campos da lista de escolha personalizada, a etiqueta do serviço Internet versão 2.0 é uma etiqueta de integração genérica. Este campo é preenchido apenas para edições da lista de escolha.
Número de modificação	Um contador do número de vezes que o registo foi modificado. Quando um registo é inicialmente criado, o número de modificação é definido como zero (0) e incrementado para cada modificação efetuada no registo.
Modificado: Data	A data (MMDDYYYY) e hora (HH:MM:AM PM) de ocorrência do evento de modificação.

Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1702\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1702\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(na página 1703\)](#)

- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1716\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1715\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1719\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1722\)](#)

Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação

Este tópico fornece vários exemplos de registos de eventos de controlo de modificação criados pelo Oracle CRM On Demand para determinadas ações do utilizador. Depois da funcionalidade de controlo de modificação ser ativada, os registos de eventos são listados na página Lista de controlo de modificações, conforme mostrado nos exemplos seguintes. Dependendo do tipo de ação do utilizador e da relação dos tipos de registo registados, podem ser efetuados vários registos como resultado de um evento. Por exemplo, se existir uma relação principal-dependente de um para muitos ou uma relação de objeto para objeto de muitos para muitos, podem ser efetuados vários registos.

Exemplo 1: Registo de controlo da modificação para criar um novo registo da conta

Neste exemplo, um utilizador cria um novo registo de conta. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordNew	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 09:28 AM

Exemplo 2: Registo de controlo da modificação para atualizar um registo de conta existente

Neste exemplo, um utilizador atualiza um registo de conta existente modificando um campo no registo de conta. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 09:52 AM

Exemplo 3: Registo de controlo da modificação para eliminar um registo de conta existente

Neste exemplo, um utilizador elimina um registo de conta existente. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	PreDeleteRecord	Nenhum	Nenhum	2	03/26/2014 09:58 AM

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	DeleteRecord	Nenhum	Nenhum	3	03/26/2014 10:00 AM

Exemplo 4: Registo de controlo da modificação para restaurar um registo de conta marcado para eliminação

Neste exemplo, um utilizador restaura um registo marcado para eliminação antes de ser eliminado do Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	RestoreRecord	Nenhum	Nenhum	3	03/26/2014 10:03 AM

Exemplo 5: Registo de controlo da modificação para associar um registo de conta a um registo de contacto

Neste exemplo, num registo de contacto, um utilizador adiciona um registo de conta existente ao registo de contacto; ou seja, o utilizador associa o registo de conta ao registo de contacto. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Contacto	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	Associar	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 10:16 AM
Contacto	1QA2-OD635	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:16 AM
Contacto	1QA2-OD635	Contacto da conta	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:16 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	Associar	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 10:16 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	4	03/26/2014 10:16 AM
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	4	03/26/2014 10:16 AM
Contacto	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	4	03/26/2014 10:16 AM

Exemplo 6: Registo de controlo da modificação para dissociar um registo de conta de um registo de contacto

Neste exemplo, um utilizador remove um registo de conta relacionado de um contacto; ou seja, o utilizador dissocia o registo de conta do registo de contacto. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	5	03/26/2014 10:35 AM
Contacto	1QA2-OD635	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	2	03/26/2014 10:35 AM
Contacto	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	Desassociar	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:35 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	Desassociar	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:35 AM

Exemplo 7: Registo de controlo da modificação para adicionar um registo dependente a um registo de conta principal

Neste exemplo, num registo de conta, um utilizador cria um novo registo de endereço como um item relacionado; ou seja, o utilizador adiciona o endereço da conta como um registo dependente do registo de conta principal. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte:

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Morada	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 11:44 AM
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	6	03/26/2014 11:44 AM

Exemplo 8: Registo de controlo da modificação para atualizar um registo dependente existente

Neste exemplo, num registo de conta, um utilizador atualiza um registo de endereço existente; ou seja, o utilizador atualiza o endereço da conta como um registo dependente do registo de conta principal. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte:

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Morada	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 11:51 AM

Exemplo 9: Registo de controlo da modificação para eliminar um registo dependente existente

Neste exemplo, num registo de conta, um utilizador elimina o registo de endereço existente; ou seja, o utilizador elimina o endereço da conta como um registo dependente do registo de conta principal. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte:

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	8	03/26/2014 12:00 PM
Conta	1QA2-OD54E	Morada	1QA2-OD6PN	Nenhum	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 12:00 PM

Exemplo 10: Registo de controlo de modificação para atualizar um valor da lista de escolha

Neste exemplo, numa conta, um utilizador atualiza uma lista de escolha, ou seja, o utilizador personaliza um campo da lista de escolha Prioridade existente num registo Conta, adicionando um valor designado Indeterminado. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Lista de escolha	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Conta	Priority	8	03/26/2014 1:00 PM

Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1702\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1702\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(na página 1703\)](#)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1716\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1717\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1715\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1722\)](#)

Criar registos de modificação manualmente

Embora a funcionalidade de controlo da modificação permita que o Oracle CRM On Demand escreva e controle registos de eventos de forma automática, é possível criar registos de eventos manualmente. Esta funcionalidade poderá ser útil se pretender registar eventos externos para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Tem de iniciar sessão no Oracle CRM On Demand como administrador e a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir controlo de modificação. Se o privilégio Gerir controlo de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para criar registos de modificação manualmente

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo de negócio, clique em Controlo de modificação.
- 3 Na página Lista de controlo de modificações, clique em Novo.
- 4 Preencha os campos, conforme descrito na tabela que se segue e, em seguida, grave o registo.

Campo	Descrição
Informações chave do controlo da modificação	
Nome do objeto	O nome do tipo de registo ao qual o evento de controlo se aplica como, por exemplo, Contacto. O nome do objeto é normalmente um nome do tipo de registo ou pode ser Lista de escolha. (Obrigatório)
ID do Objeto	O identificador da linha para o tipo de registo, normalmente atribuído pelo Oracle CRM On Demand como, por exemplo, 1QA2-NX0XH. (Obrigatório)
Nome do objeto dependente	O nome do registo dependente ao qual o evento de controlo se aplica como, por exemplo, Morada do contacto. O nome do registo dependente aparece apenas se for aplicável; ou seja, o objeto é modificado enquanto dependente de outro registo na respetiva vista como, por exemplo, a modificação de uma morada numa vista do contacto.
ID da linha dependente	O identificador da linha para o registo dependente, atribuído pelo Oracle CRM On Demand como, por exemplo, 1QA2-OBA65.
Nome do evento	O nome do evento como, por exemplo, WriteRecordNew, quando é criado um novo registo. Consulte a tabela de descrições de nomes de eventos em Acerca dos eventos de controlo de modificação (consultar Acerca de eventos de controlo da modificação na página 1716) para obter mais informações sobre os nomes de eventos possíveis. (Obrigatório)
Número de modificação	Um contador do número de vezes que o registo foi modificado. Quando um registo é inicialmente criado, o número de modificação é definido como 0 (zero) e incrementado para cada modificação efetuada no registo. (Obrigatório)
Tipo de registo	O tipo de registo para o qual um administrador efetua uma alteração de configuração que aciona a funcionalidade de controlo de modificação. O campo Tipo de registo é preenchido apenas para uma alteração de configuração. Um exemplo de controlo de modificação para uma alteração da configuração é quando o administrador edita uma lista de valores num campo da lista de escolha. Neste caso, o campo Tipo de registo regista o nome do objeto ao qual o campo da lista de escolha editado pertence.
Nome do campo	A etiqueta do serviço Internet versão 2.0 para um campo quando edita uma lista de escolha nesse campo. Para campos da lista de escolha personalizada, a etiqueta do serviço Internet versão 2.0 é uma etiqueta de integração genérica. Este campo é preenchido apenas para edições da lista de escolha.
Modificado: Data	A data (MMDDYYYY) e hora (HH:MM:AM PM) de ocorrência do evento de modificação.

Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1702\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1702\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(na página 1703\)](#)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1716\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1717\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1715\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1719\)](#)

Ferramentas de Gestão de Dados

A partir da secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração, pode executar as seguintes tarefas:

- Importar e exportar os dados da empresa. Para mais informações, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1724\)](#).
- Visualizar pedidos de eliminação e restauro em lote. Para mais informações, consulte [Página Fila para Apagar e Restaurar em Lote \(na página 1979\)](#).
- Visualize os pedidos de atribuições do livro em lote e os pedidos de atribuições da equipa em lote. Para mais informações, consulte [Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote \(na página 1981\)](#).
- Cria e administra as filas de eventos de integração. Para mais informações, consulte [Acerca de eventos de integração \(na página 1983\)](#).

Ferramentas de importação e exportação

Estão disponíveis vários utilitários na página Ferramentas de importação e exportação, os quais aumentam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de Importação.** Para obter mais informações, consulte [Assistente de importação \(na página 1960\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand \(na página 1971\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand \(na página 1977\)](#).
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Internet \(na página 1972\)](#).

Para mais informações sobre a escolha de um método de importação apropriado, consulte 1801156.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

O processo de importação consiste nos seguintes passos:

- [Preparar a importação de dados \(na página 1771\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Rever Resultados da Importação \(na página 1964\)](#)

Pode também exportar dados do Oracle CRM On Demand para ficheiros CSV. Para obter informações sobre como exportar, clique num tópico:

- [Exportar os dados \(na página 1966\)](#)
- [Rever resultados da exportação \(na página 1970\)](#)

Antes de iniciar:

- Para importar dados, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração da Importação ou o privilégio Importação de Marketing. O privilégio Administração da Importação permite-lhe importar todos os tipos de registo, ao passo que o privilégio Importação de Marketing lhe permite importar apenas contas, contactos e pistas.
- Se um utilizador pretender importar até 2000 contactos, terá de ativar o privilégio Importação pessoal para a função de utilizador. O privilégio Importação pessoal fornece um maior controlo das importações de dados de um utilizador. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#).
- Reveja esta secção completa, bem como as lições de iniciação sobre a importação de registos, que fornecem informações adicionais sobre como efetuar importações (procedimentos recomendados).

ATENÇÃO: Não é possível anular a importação de registos ou executar uma eliminação em bloco de registos. Assim, teste o procedimento de importação com um ficheiro de 5-10 registos para evitar a limpeza de dados posterior. Se a empresa importar um grande número de registos, assista a uma sessão de formação sobre importação de dados ou contacte o suporte técnico a clientes. Para obter informações sobre estes recursos, clique na ligação global Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

- Tenha em consideração que não pode importar nem exportar campos concatenados em Oracle CRM On Demand. Um campo concatenado é um campo que pode apresentar os valores a partir de vários campos e que também pode apresentar texto. No entanto, pode importar e exportar os campos individuais que compõem os campos concatenados.
- Para exportar dados, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração da Exportação.

Pode importar dados a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas para criar automaticamente registos no Oracle CRM On Demand. Cada ficheiro CSV deve ter menos de 20 MB em tamanho. Para reduzir o tamanho do ficheiro, divida os registos em vários ficheiros ou reduza os dados eliminando as colunas que não pretende importar. Pode visualizar um ficheiro CSV de amostras no Oracle Data Loader On Demand Guide.

Esta tabela descreve que tipos de registos pode criar através da importação de dados e quantos registos pode importar cada vez que executa o processo de importação.

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Conta	30000
Morada da Conta	50000
Concorrente da conta	50000
Contacto da conta	50000
Parceiro da conta	50000
Equipa da conta	50000
Morada	30000
Compromisso	30000
Contacto do compromisso	50000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Utilizador do compromisso	50000
Ativo	80000
Contacto (Admin.)	30000
Morada do contacto	50000
Equipa de contacto	50000
Campanha	50000
Destinatário da campanha	50000
Registos de negócio	30000
Pista	30000
Controlo da modificação	30000
Nota	50000
Ordem	30000
Item da Encomenda	30000
Oportunidade	30000
Opportunity Contact Role	50000
Produto da oportunidade	80000
Equipa da oportunidade	50000
Produto	80000
Categoria do produto	30000
Propriedade	30000
Perfil social	30000
Solução	50000
Pedido de assistência	30000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Tarefa	30000
Contacto da tarefa	50000
Utilizador da tarefa	50000
User	500
Contacto do veículo	50000

Dependendo das soluções específicas da indústria que o utilizador implementou, os registos que se seguem podem ser disponibilizados para importação:

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Atribuição	30000
Aplicação	30000
Produto bloqueado	30000
Plano de negócio	30000
Participação	30000
Licença do estado do contacto	30000
Cobertura	30000
Objetos Customizados	30000
Danos	30000
Concessionário	80000
Registo do negócio	30000
Evento	30000
Conta financeira	30000
Detentor da conta financeira	30000
Investimento de contas financeiras	30000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Plano financeiro	30000
Produto financeiro	30000
Transação financeira	30000
Atribuições de contacto de HCP	30000
Relatório de auditoria do inventário	30000
Período de inventário	30000
Parte envolvida	30000
Propriedade do seguro	30000
Pedido de FDM	30000
Plano de mensagens	30000
Item do plano de mensagens	30000
Relação do item do plano de mensagens	30000
Resposta de mensagem	30000
Objetivo	30000
Parceiro	30000
Programa de parceiros	30000
Conta do plano	30000
Contacto do plano	30000
Oportunidade do plano	30000
Apólice	30000
Segurado	30000
Carteira	30000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Lista de preços	30000
Artigo da lista de preços	30000
Sample Disclaimer	30000
Inventário de amostras	30000
Lote de amostras	30000
Transação de amostra	30000
Assinatura	30000
Produto de Preço Especial	30000
Pedido de cálculo de preços especial	30000
Item da transação	30000
Veículo	80000

Acerca de países e da correspondência de moradas

A tabela seguinte apresenta:

- Valores da lista de escolha do campo País no Oracle CRM On Demand

Os valores da lista de escolha do campo País no Oracle CRM On Demand não podem ser editados. Para obter todos os dados quando importar ficheiros, certifique-se de que os campos correspondem exatamente aos nomes aceitáveis, incluindo a pontuação e utilização de maiúsculas e minúsculas. Caso contrário, as informações não são importadas.

NOTA: Uma vez que os valores da lista de escolha País têm um limite de 30 caracteres, alguns nomes que excedem esse limite são truncados na lista de escolha.

- Correspondência de moradas por país

Quando importar os dados, tem de configurar colunas para cada um dos campos de morada utilizados pelo Oracle CRM On Demand. A seguinte tabela mostra como pretende corresponder os campos de morada para cada país com os campos apropriados no Oracle CRM On Demand. A correspondência correta assegura a obtenção de todos os dados nos ficheiros nos campos corretos da aplicação.

NOTA: Além dos estados soberanos, a tabela seguinte inclui outras entidades, como dependências, territórios estrangeiros e regiões de estados soberanos. Por exemplo, a Ilha de Man é uma dependência da Coroa britânica e Svalbard é uma região na Noruega.

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
EUA	8	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade	Concelho	Estado dos E.U.A.	Código postal	
Afeganistão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Ilhas Alanda	5	Número/ Rua	Morada 2					Código postal	Ilha
Albânia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Argélia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Samoa Americana	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Andorra	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Angola	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade				
Anguila	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Antígua e Barbuda	4				Localidade	Apartado			Ilha
Argentina	7	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	Concelho
Arménia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Aruba	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Ilha de Ascensão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Austrália	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	Estado

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Áustria	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Azerbaijão	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Baamas	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código da ilha	Ilha
Barém	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Bangladesh	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Barbados	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Bielorrússia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Bélgica	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Belize	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Benim	4				Localidade	Código de ordenação		Caixa postal	
Bermudas	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Butão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Bolívia	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade				
Bonaire, Santo Eustáquio e Saba	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Bósnia-Herzegovina	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Botswana	3				Localidade	Apartado			
Ilha Bouvet	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Brasil	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Estado
Território Britânico do Oceano Índico	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Brunei Darussalam	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Bulgária	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Burkina Faso	4				Localidade	Código de ordenação		Caixa postal	
Burundi	3				Localidade	Apartado			
Cabo Verde	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade				
Camboja	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Camarões	3				Localidade	Apartado			
Canadá	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Ilhas Caimão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
República Centro-Africana	3				Localidade	Apartado			
Chade	3				Localidade	Apartado			

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Ilhas do Canal	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Chile	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade	Comuna		Código postal	Concelho
China	7	Número/ Rua	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal	Concelho
Ilha do Natal	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Ilhas Cocos (Keeling)	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Colômbia	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade	Código de ordenação			Concelho
Congo	3	Rua/ Número			Localidade				
Congo, República Democrática do	5	Rua/ Número			Localidade	Código de ordenação		Caixa postal	
Ilhas Cook	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Costa Rica	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho
Costa do Marfim	5	Rua/ Número			Localidade	Código de ordenação		Caixa postal	
Croácia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Cuba	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal	
Curaçau	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Chipre	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
República Checa	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Dinamarca	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Jibuti	3				Localidade	Apartado			
Domínica	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
República Dominicana	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Equador	7	Morada 1	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho
Egito	6	Morada 1		Distrito	Localidade			Código postal	Concelho
El Salvador	5	Rua/ Número			Localidade			Código postal	Concelho
Guiné Equatorial	3				Localidade	Apartado			
Eritreia	3	Rua/ Número			Localidade				
Estónia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Eswatini	4				Localidade	Apartado		Código postal	
Etiópia	3				Localidade	Apartado			
Ilhas Falkland (Malvinas)	3	Rua/ Número			Localidade			Código postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Ilhas Faroé	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Fidji	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Finlândia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
França	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade	Código CEDEX		Código postal	
Guiana Francesa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Polinésia Francesa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Territórios Austrais Franceses	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Gabão	3				Localidade	Apartado			
Gâmbia	3	Rua/ Número			Localidade				
Geórgia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Alemanha	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Gana	3				Localidade	Apartado			
Gibraltar	3	Rua/ Número			Localidade				
Grécia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Gronelândia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Granada	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Guadalupe	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Guame	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Guatemala	5	Rua/ Número			Localidade			Código postal	Concelho
Guernsey	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3				Código postal	Ilha
Guiné	3				Localidade	Apartado			
Guiné Bissau	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal	
Guiana	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Haiti	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Ilhas Heard e McDonald	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Santa Sé/ Cidade do Vaticano	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Honduras	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho
Hong Kong	7	Número/ Rua	Morada 2	Distrito	Localidade	Morada 4			Parte do território
Hungria	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Islândia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Índia	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Indonésia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Irão	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Iraque	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Irlanda	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade	Concelho		Código Postal (Irlanda)	
Ilha de Man	7	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade	Concelho		Código postal	
Israel	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Itália	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Jamaica	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade	Código de ordenação			Concelho
Japão	6	Número/ rua/ Chome	Ku		ShiGun			Código postal	Distrito
Jersey	5	Rua/ Número	Morada 2					Código postal	Concelho
Jordânia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Cazaquistão	4	Morada 1			Localidade			Código postal	
Quênia	4				Localidade	Apartado		Código postal	
Quiribati	4	Morada 1			Localidade				Ilha

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Coreia, República Popular Democrática da	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Coreia, República da	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Kosovo	6	Rua/ Número	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal	
Koweit	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Concelho		Código postal	
Quirguizistão	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
República Democrática Popular do Laos	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Letónia	5	Rua/ Número			Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Líbano	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Lesoto	3				Localidade	Apartado			
Libéria	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Líbia	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Liechtenstein	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Lituânia	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Luxemburgo	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Macau	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Macedónia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Madagascar	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Malawi	3				Localidade	Apartado			
Malásia	7	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	Estado
Maldivas	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Mali	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Malta	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Ilha
Ilhas Marshall	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Martinica	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Mauritânia	3				Localidade	Apartado			
Maurícia	3	Rua/ Número			Localidade				
Mayotte	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
México	8	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade	Colónia/ Secção		Código postal	Estado
Micronésia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Moldávia, República da	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Mónaco	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Mongólia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Montenegro	6	Morada 1	Address2		Localidade			Código postal	Concelho
Monserate	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Marrocos	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Moçambique	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal	
Myanmar	5	Morada 1			Localidade	Região		Código postal	
Namíbia	3				Localidade	Apartado			
Nauru	3			Distrito		Apartado			
Nepal	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Países Baixos	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Antilhas Neerlandesas	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha
Nova Caledónia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Nova Zelândia	6	Número/ Rua	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal	
Nicarágua	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Níger	3				Localidade	Apartado			
Nigéria	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Niue	3				Localidade	Apartado			
Ilha Norfolk	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Ilhas Marianas do Norte	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Noruega	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Omã	4				Localidade	Apartado		Código postal	Region
Paquistão	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	
Palau	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Palestina, Estado da	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Panamá	5	Morada 1			Localidade	Código de ordenação			Concelho
Papua-Nova Guiné	3				Localidade				Concelho
Paraguai	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade				
Peru	8	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação			Concelho
Filipinas	7	Rua/ Número	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Pitcairn	2	Rua/ Número							
Polónia	5	Rua/ Número			Localidade			Código postal	
Portugal	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho
Porto Rico	5	Morada 1			Localidade	URB		Código postal	
Catar	6		Address2		Localidade	Concelho		Código postal	Apartado
Reunião	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Roménia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Federação da Rússia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Ruanda	3				Localidade	Apartado			
Samoa	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
São Marino	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
São Tomé e Príncipe	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Arábia Saudita	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Senegal	3	Rua/ Número			Localidade				
Sérvia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Seicheles	4				Localidade	Apartado			Ilha
Serra Leoa	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Singapura	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
São Martinho (Holandês)	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha
Eslováquia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Eslovénia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Ilhas Salomão	5				Localidade	Apartado		Código da ilha	Ilha
Somália	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
África do Sul	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Geórgia do Sul/Sandwich do Sul	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Sudão do Sul	4	Número/ Rua			Localidade	Apartado		Código postal	
Espanha	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho
Sri Lanca	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
São Bartolomeu	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade	Código CEDEX		Código postal	
Santa Helena	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
São Cristóvão e Nevis	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha
Santa Lúcia	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
São Martinho (Francês)	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade	Código CEDEX		Código postal	
São Pedro e Miquelon	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
São Vicente e Granadinas	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Sudão	4				Localidade	Apartado		Código postal	
Suriname	3	Rua/ Número			Localidade				
Svalbard e Jan Mayen	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Suécia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Suíça	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
República Árabe Síria	3	Rua/ Número			Localidade				
Taiwan (Província da China)	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Tajiquistão	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Tanzânia, República Unida da	3				Localidade	Apartado			
Tailândia	7	Morada 1	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Timor-Leste	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Togo	3				Localidade	Apartado			
Toquelau	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Tonga	4				Localidade	Apartado			Ilha
Trindade e Tobago	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Tunísia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Turquia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	Region
Turquemenistão	4	Número/ Rua			Localidade			Código postal	
Ilhas Turcas e Caicos	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Tuvalu	4				Localidade	Apartado			Ilha
Uganda	3				Localidade	Apartado			
Ucrânia	5	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	
União das Comores	3				Localidade	Apartado			
Emirados Árabes Unidos	6		Morada 2		Localidade	Apartado		Código postal	Emirado
Reino Unido	7	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade	Concelho		Código postal	
Ilhas Menores Distantes dos Estados Unidos	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Uruguai	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Usbequistão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Oblast
Vanuatu	3				Localidade	Apartado			
Venezuela	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho
Vietname	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Ilhas Virgens Britânicas	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Ilhas Virgens Americanas	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Ilhas Wallis e Futuna	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Sara Ocidental	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Iémen	3	Rua/ Número			Localidade				
Zâmbia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Zimbabué	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				

Abreviaturas Válidas de Estados dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de escolha de estados dos EUA.

Abreviaturas	Nomes completos
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas

Abreviaturas	Nomes completos
AZ	Arizona
CA	Califórnia
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Geórgia
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi

Abreviaturas	Nomes completos
MT	Montana
NC	North Carolina
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	Porto Rico
RI	Rhode Island
SC	South Carolina
SD	South Dakota
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginia
VT	Vermont
WA	Washington

Abreviaturas	Nomes completos
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

Abreviaturas Válidas de Territórios dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de escolha de territórios dos EUA.

Abreviaturas	Nomes completos
AS	Samoa Americana
FM	Estados Federados da Micronésia
GU	Guame
MH	Ilhas Marshall
MP	Ilhas Marianas do Norte
PW	Palau
UM	Ilhas Menores Distantes dos Estados Unidos
VI	Ilhas Virgens Americanas

Códigos de correio válidos para os EUA

Esta tabela mostra três códigos de estado oficiais para os destinatários de correio militar dos EUA.

Abreviaturas	Descrição
AE (Códigos postais 09xxx)	Forças Armadas da Europa. Este termo inclui o Canadá, Médio Oriente e África.
AK (Códigos postais 962xx - 966xx)	Forças Armadas do Pacífico.
AA (Códigos postais 340xx)	Forças Armadas Americanas. Este termo inclui a América Central e do Sul.

Abreviaturas válidas de províncias/territórios do Canadá

Esta tabela mostra as abreviaturas oficiais de províncias canadianas (campos de texto).

Abreviaturas	Nomes completos
AB	Alberta
BC	British Columbia
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NL	Newfoundland and Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontário
PE	Prince Edward Island
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Acerca de registos duplicados e IDs externos

Quando importa registos, pode escolher uma das seguintes opções para processar os registos duplicados:

- Não importando os registos duplicados
- Substituindo os registos existentes

NOTA: A opção de substituição não está disponível quando importa o Utilizador do Compromisso, o Utilizador da Tarefa ou as Notas. São sempre criados novos registos para estes tipos de registos.

- Criando registos adicionais para os duplicados (apenas Contactos, Pistas, Compromissos e Tarefas)

Se optar por substituir registos existentes quando importar dados, o Oracle CRM On Demand verifica se o registo no ficheiro de importação é um duplicado de um registo existente no Oracle CRM On Demand verificando os valores nos campos que são utilizados para verificar a existência de registos duplicados. Se o registo for um duplicado, o Oracle CRM On Demand atualiza os campos no registo existente no Oracle CRM On Demand com os valores do registo que importar, à exceção dos campos que são utilizados para verificar a existência de registos duplicados.

Em muitos tipos de registo, pode utilizar o campo ID externo ou um conjunto de campos predefinido para verificar se o registo no ficheiro de importação é um duplicado de um registo existente no Oracle CRM On Demand. Se utilizar o ID externo como o campo para verificar a existência de registos duplicados, quando um registo duplicado for encontrado, todos os campos no registo no Oracle CRM On Demand são atualizados, à exceção do campo ID externo. Da mesma forma, se utilizar o conjunto de campos predefinido para verificar a existência de

registos duplicados, todos os campos diferentes de campos de verificação de duplicados são atualizados no Oracle CRM On Demand.

Se utilizar o conjunto de campos predefinido para verificar se o registo no ficheiro de importação é um duplicado de um registo existente, o Oracle CRM On Demand verifica o valor em todos os campos predefinidos para determinar se o registo é um duplicado. Se os valores em todos os campos predefinidos no ficheiro CSV corresponderem exatamente aos valores em todos os campos correspondentes num registo existente, o registo é um duplicado. Por exemplo, presume-se que importa um registo de contactos e os valores nos campos Nome, Apelido, Telefone do Emprego e Correio Eletrónico correspondem aos valores num registo existente. O registo que estiver a importar é considerado um duplicado. No entanto, se os valores nos campos Nome, Apelido e Correio Eletrónico corresponderem aos valores num registo existente, mas o campo Telefone do Emprego estiver em branco no ficheiro CSV em branco no registo existente, o registo no ficheiro CSV não será considerado um duplicado.

Por exemplo, no tipo de registo Conta, pode utilizar o campo ID Externo ou uma combinação dos campos Nome da conta e Localização para verificar a existência de registos duplicados. Se o registo no ficheiro for duplicado, o registo existente no Oracle CRM On Demand é atualizado com os dados do ficheiro de importação da seguinte forma:

- Se utilizou o campo ID externo para verificar a existência de duplicados, todos os campos diferentes do campo ID externo são atualizados no registo no Oracle CRM On Demand.
- Se utilizou os campos Nome da conta e Localização para verificar a existência de registos duplicados, todos os campos diferentes dos campos Nome da conta e Localização são atualizados no registo no Oracle CRM On Demand.

Para atualizar registos

- 1 Configure o ficheiro CSV de importação com uma coluna para os IDs externos ou para todos os campos de verificação de duplicados desse tipo de registo.
- 2 Certifique-se de que os IDs externos para os valores de campos de verificação de duplicados são exatamente iguais aos valores dos registos existentes. Se estiver a utilizar IDs externos, cada um deles deverá ser exclusivo no sistema para que a atualização possa ser executada.
- 3 Inclua, pelo menos, todos os campos requeridos no ficheiro CSV de importação.
- 4 Selecione a opção Substituir registos existentes no Passo 1 do assistente de importação.
- 5 Certifique-se de que faz corresponder o campo ID externo ou os campos de todos os valores de campos de verificação de duplicados no passo Correspondência de campos do assistente de importação.
- 6 Conclua todos os passos do assistente de importação para importar os dados.

Quando utiliza o assistente de importação para atualizar registos, só são substituídos os campos com correspondência no passo Correspondência de campos. Por conseguinte, se tiver campos que não necessitem de ser atualizados, nem sejam necessários na verificação de duplicados, não terá de efetuar a correspondência desses campos.

Se existirem IDs externos e os tiver correspondido durante o processo de importação, a aplicação utiliza-os para determinar se um registo é um duplicado. Quando estiver a importar outros tipos de registos, pode utilizar esses IDs externos como referências para que as associações sejam realizadas no Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, se tiver uma coluna `account_id` no ficheiro `account.csv`, poderá efetuar a respetiva correspondência com o ID único externo no Oracle CRM On Demand. Quando estiver a importar contactos, se o ficheiro `contacts.csv` contiver uma coluna `contact_id` (o ID exclusivo para o contacto) e uma coluna `account_id` (uma referência para os IDs no ficheiro `account.csv`), deverá efetuar uma correspondência entre `contact_id` e o ID único externo e entre o `account_id` e o ID externo da conta. Durante o processo de importação, a aplicação verifica o campo `account_id` em cada registo de contacto para determinar a conta existente e ligar a conta ao contacto.

Se não existir nenhum ID externo ou se não efetuar nenhuma correspondência entre os IDs externos no ficheiro e os campos de ID externo na aplicação, a aplicação determina os duplicados comparando certos campos. A seguinte tabela lista os campos utilizados para determinar os registos duplicados.

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Conta	■ Nome da conta e Localização - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Morada da Conta	Conta, Morada e Tipo de morada
Livro da conta	Account and Book
Contacto da conta	■ Nome da Conta e Nome Completo do Contacto - OR ■ ID Externo da Conta e ID Externo do Contacto (Criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da Conta e ID do Contacto (ID Interno do Oracle CRM On Demand)
Equipa da conta	Account and User
Acreditação	■ Nome - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de acreditação	■ ID - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Morada	■ Nome da morada - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Atribuição	■ Produto, Tipo, Proprietário e Data de início - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Aplicação	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Compromisso	■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os compromissos são criados através da interface de utilizador.
Contacto do compromisso	■ ID externo do compromisso, Contacto (ID externo do contacto ou Nome completo do contacto)
Utilizador do compromisso	■ ID externo do compromisso, Utilizador (ID de início de sessão do utilizador ou ID externo do utilizador)
Ativo	■ ID externo (criado por outro sistema de software)
Produto bloqueado	■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Livro	■ Nome do livro OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Utilizador do livro	■ ID do livro, ID externo do livro ou Nome do livro, se estiver a identificar os livros existentes ■ ID de início de sessão do utilizador, ID externo do utilizador ou ID do utilizador, se estiver a identificar os utilizadores do livro dentro do livro
Perfil do corretor	■ Broker Profile Name OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Plano de negócio	■ Nome do plano OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Campanha	■ Código da origem OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Destinatário da campanha	Campanha (ID externo da campanha ou ID da campanha), Contacto (Nome completo do contacto ou ID externo do contacto), Código de origem NOTA: Tem de fornecer o Nome completo do contacto ou o ID externo do contacto, mas não ambos.
Certificação	■ Nome OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de certificação	■ ID OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Participação	■ Número da participação OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Contacto	■ Nome próprio, Apelido, N.º de telefone do emprego e Correio eletrónico OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os contactos são criados através da interface de utilizador.
Morada do contacto	Contacto, Morada e Tipo de morada
Livro do contacto	Contact and Book
Licença do estado do contacto	■ License Number OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
	■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Equipa de contacto	Contacto (Nome do contacto ou ID externo do contacto) e Utilizador (ID do utilizador)
Curso	■ Nome OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Inscrição no curso	■ ID OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Cobertura	■ Nome da Cobertura OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Custom Objects 01, 02, 03	ID externo (criado por outro sistema de software) NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os registos de objetos personalizados são criados através da interface de utilizador.
Objetos personalizados 04 e superiores	■ Nome OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os registos de objetos personalizados são criados através da interface de utilizador.
Danos	■ Nome do dano OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Concessionário	■ Nome OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Registo do negócio	■ Nome OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Evento	■ Nome OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Exame	■ Nome OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Registo do exame	■ ID OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Conta financeira	■ Conta financeira OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Investimento de contas financeiras	■ Nome dos investimentos de contas financeiras OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Detentor da conta financeira	■ Nome do detentor da conta financeira OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Plano financeiro	■ Nome do plano financeiro OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Produto financeiro	■ Nome do produto financeiro OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Transação financeira	■ Transaction ID OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Atribuição de contacto de HCP	■ ID do contacto, ID do produto, Tipo de atribuição e Data de início OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Propriedade do seguro	■ Tipo OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Relatório de auditoria do inventário	■ Reported Date OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Período de inventário	■ Data de início OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Convidado	■ Evento e Nome do Contacto (Nome Completo do Contacto ou Nome Completo do Contacto e ID do Contacto) - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Parte envolvida	■ Nome da Parte Envolvida - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pista	■ Nome próprio, Apelido, Empresa, N.º de telefone principal e Correio eletrónico - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando as pistas são criadas através da interface de utilizador.
Pedido de FDM	■ Nome do pedido - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Plano de mensagens	■ Nome - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Item do plano de mensagens	■ Nome - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Relações do item do plano de mensagens	■ Name - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Nota	Sem verificação de duplicados (cria sempre novos registos).
Objetivo	- Objective Name OR - ID externo (criado por outro sistema de software) OR - ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Oportunidade	- Nome da oportunidade e Conta (Nome da conta ou ID externo da conta) OR - ID externo (criado por outro sistema de software) OR - ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Opportunity Contact Role	Nome da oportunidade e Nome completo do contacto
Receitas de produtos da oportunidade	ID externo (criado por outro sistema de software) NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando registos de receitas do produto da oportunidade são criados através da interface do utilizador.
Encomenda	- Número da encomenda OR - ID externo (criado por outro sistema de software) OR - ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Item da Encomenda	- Número do Item da Encomenda OR - ID externo (criado por outro sistema de software) OR - ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Parceiro	- Nome do parceiro e Localização OR - ID externo (criado por outro sistema de software) OR - ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Programa de parceiros	- Nome do programa de parceiros OR - ID externo (criado por outro sistema de software) OR - ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Conta do plano	■ Código da relação OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Contacto do plano	■ Contact Full Name OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Oportunidade do plano	■ Oportunidade OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Apólice	■ Número da apólice OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Segurado	■ Nome do segurado OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Carteira	■ Número da conta e Produto OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Lista de Preços	■ Price List Name OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Artigo da lista de preços	■ Lineltem OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Produto	■ Nome do Produto OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Indicação do produto	■ Nome da indicação do produto OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Categoria do produto	■ Nome da categoria OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Sample Disclaimer	■ Código da relação OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Inventário de amostras	■ Código da relação OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Lote de amostras	■ Lot # OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de amostras	■ Número da encomenda OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Item do pedido de amostras	■ Número do Item da Encomenda OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Transação de amostra	■ Nome OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de assistência	■ Número do PA OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Perfil social	■ Author and Community OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Solução	■ Título OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Produto de Preço Especial	■ Item Number OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) NOTA: O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando registos de produto de cálculo de preços especial são criados através da interface do utilizador.
Pedido de cálculo de preços especial NOTA: No assistente de importação, este tipo de registo é mostrado como Pedido de PA.	■ Nome do pedido OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Tarefa	■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Contacto da tarefa	■ ID externo da tarefa, Contacto (ID externo do contacto ou Nome completo do contacto)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Utilizador da tarefa	■ ID externo da tarefa, Utilizador (ID de início de sessão do utilizador ou ID externo do utilizador)
Item da transação	■ Sample - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
User	■ ID de Utilizador - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Veículo	■ NIV - OR ■ ID externo (criado por outro sistema de software) - OR ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Contacto do veículo	Veículo e Contacto

ATENÇÃO: Quando atualizar ficheiros, recomenda-se que corresponda o ID externo ou o outro conjunto de campos para determinar duplicados; se corresponder ambos, corre o risco de substituir campos utilizados na verificação de duplicados que poderá não pretender substituir. Por exemplo, se corresponder o ID externo, o Nome da conta e a Localização quando atualizar registos de contas e encontrar um duplicado com base no ID externo, o Nome da conta e a Localização substituem os valores existentes na base de dados. Se não forem encontrados duplicados com base no ID externo, o sistema procura duplicados com base em Nome da conta e Localização e, se forem encontrados, substitui o ID externo na base dados.

Importação de contas e Resumo de ID externo

Quando importa contas, especifica a forma como pretende que a aplicação processe os registos duplicados:

- Não importar registos duplicados
Se forem localizados duplicados, o registo duplicado não é importado.
- Substituir registos existentes
Se forem localizados duplicados, o registo existente é atualizado. Se for localizado mais do que um duplicado, não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

Depois de selecionar o comportamento, o utilizador tem a opção de corresponder campos, incluindo estes dois IDs externos disponíveis com importações de contas:

- **ID exclusivo externo.** Refere-se ao ID externo do registo atual a importar. O ID único externo está diretamente envolvido na verificação de duplicados, tal como está descrito nesta secção.
- **ID externo da conta principal.** Faz referência ao ID externo do registo principal para o registo atual.

O comportamento que envolve cada um destes IDs externos é independente de cada um.

Cenários para IDs únicos externos

Cenário A - O ID único externo não é correspondido

A verificação de duplicados baseia-se no Nome da conta e Localização. Se for localizado um duplicado, o comportamento é determinado pela opção de verificação de duplicados selecionada.

Cenário B - O ID único externo é correspondido

A importação tenta primeiro localizar um registo duplicado utilizando o ID único externo.

■ Cenário B1 - ID externo duplicado único localizado

Verifica-se a existência de duplicados em Nome da conta e Localização fora do registo atualmente correspondido e se for localizado um duplicado, não são atualizados ou inseridos quaisquer registos.

Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, então o registo é atualizado (incluindo Nome da conta e Localização).

Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, então não são atualizados ou inseridos quaisquer registos.

■ Cenário B2 - Múltiplos IDs externos duplicados localizados

Não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

■ Cenário B3 - Não é localizado qualquer ID externo duplicado

A importação verifica agora os duplicados com base no Nome da conta e na Localização.

■ Cenário B3a - Não são localizados um Nome da conta e uma Localização duplicados. O registo é inserido.

■ Cenário B3b - É localizado um único Nome da conta e uma única Localização duplicados Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, o registo é atualizado, *incluindo o ID único externo*. Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, não são atualizados quaisquer registos.

■ Cenário B3c - São localizados múltiplos Nomes da conta e Localizações duplicados Não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

Cenário C - O ID único externo não é correspondido

O Nome da conta e a Localização são utilizados para executar a verificação de duplicados.

■ Cenário C1 - É localizado um único Nome da conta e uma única Localização duplicados

Se a opção Verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, então o registo é atualizado.

Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, então não são atualizados ou inseridos quaisquer registos.

■ Cenário C2 - São localizados múltiplos Nomes da conta e Localizações duplicados.

Não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

■ Cenário C3 - Não são localizados um Nome da conta e uma Localização duplicados.

O registo é inserido.

Cenários para IDs externos da conta principal

O ID externo da conta principal é apenas utilizado para definir o Registo da conta principal associado. Não tem qualquer impacto sobre a verificação de duplicados ou atualizações.

Cenário A - O ID externo da conta principal é correspondido

A importação utiliza o ID externo da conta principal *apenas* para determinar a Conta principal.

■ Cenário A1- Múltiplos registos correspondem ao ID externo da conta principal

A Conta principal não é definida.

■ Cenário A2 - Um único registo corresponde ao ID externo da conta principal

A Conta principal é definida.

- Cenário A3 - nenhuns registos correspondem ao ID externo da conta principal
A Conta principal não é definida.

Cenário B - O ID externo da conta principal não é correspondido

A importação utiliza o Nome da conta principal e a Localização da conta principal para determinar a Conta principal.

- Cenário B1 - Múltiplos registos correspondem ao Nome da conta principal e à Localização principal.
A Conta principal não é definida.
- Cenário B2 - Um único registo corresponde ao Nome da conta principal e à Localização principal
A Conta principal é definida.
- Cenário B3 - nenhuns registos correspondem ao Nome da conta principal e à Localização principal
A Conta principal não é definida.

Ligar registos durante a importação

Quando importa os registos, pode pretender ligá-los a registos existentes na base de dados. Por exemplo, poderá ligar um registo de contacto (João Silva) a um registo de conta (Auto-reparação Silva).

Já deverá existir um registo na base de dados antes de poder ligar-lhe outro registo durante a importação. Por conseguinte, quando tem mais de um tipo de registo para importar, é melhor importá-los na ordem em que aparecem na página Ferramentas de importação e exportação. Por exemplo, importe registos de conta antes de registos de contacto.

Pode ligar registos durante a importação de duas formas:

- indicando o nome do registo ligado ou
- indicando o respetivo código de ID externo.

Em ambos os casos, tem de se certificar de que o ficheiro CSV de importação inclui uma coluna com os dados.

Utilizar o nome para ligar registos

Para ligar registos indicando o nome, inclua uma coluna no ficheiro de importação para o nome do registo ligado. Por exemplo, para importar registos de contacto ligados a contas:

- adicione uma coluna Nome da conta ao ficheiro de importação
- preencha o nome da conta adequada para cada registo de contacto
- Utilize o Assistente de importação para corresponder a coluna Nome da conta ao campo Conta do registo de contacto.

NOTA: Se um registo de contacto for importado com uma conta associada que não exista ainda na base de dados, é possível criá-la durante a importação. O registo de conta criado pelo sistema utilizará o endereço do contacto para as moradas de faturação e expedição da conta. Para ativar esta funcionalidade, selecione a opção Criar registo associado no Passo 1 do Assistente de importação.

Utilizar o ID externo para ligar registos

Pode importar um identificador exclusivo para o campo ID externo para cada registo na aplicação. Em seguida, pode utilizar o campo ID externo para criar ligações entre registos em importações subsequentes.

Por exemplo, um ficheiro CSV exportado de registos de contacto identifica uma conta associada para cada contacto. Cada conta é representada por um código numérico, em vez de por um nome, numa coluna denominada Código da conta. Ao importar estes registos, importe primeiro os registos de conta, fazendo corresponder a coluna Código da conta no ficheiro CSV ao campo ID externo na aplicação. Em seguida, importe os registos de contacto, fazendo corresponder a coluna Código da conta no ficheiro CSV ao campo ID externo da conta no registo do contacto do Oracle CRM On Demand para criar uma ligação entre os registos de contacto e de conta.

Diretrizes sobre a verificação de dados

Verifique os dados no ficheiro CSV antes de os importar para o Oracle CRM On Demand:

- 1 Consulte as diretrizes para o tipo de campo dos dados. Consulte Diretrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1766).
- 2 Verifique as informações específicas relativas a cada tipo de registo que pretende importar.
A lista pendente na página Ferramentas de importação e exportação mostra a sequência recomendada para importar registos. Os tipos de registo na lista dependem das soluções específicas da indústria que implementou, embora tenha de importar os tipos de registo na sequência mostrada na lista.

NOTA: As diretrizes de verificação dos dados utilizam exemplos para as instalações do Oracle CRM On Demand nos E.U.A. e Canadá. As instalações específicas de outros países poderão alterar as listas predefinidas de valores válidos, para que sejam diferentes das informações apresentadas neste tópico. Por exemplo, a lista de valores de estado ou concelho válidos provavelmente será diferente para as instalações fora dos E.U.A. e Canadá. Além disso, os valores válidos poderão ser diferentes, dependendo dos idiomas suportados.

O Oracle CRM On Demand determina a ordem dos campos no ficheiros CSV de exportação e pode ser alterada em qualquer altura. Assim, não conte que os campos no ficheiro CSV de exportação vão estar numa ordem específica. Mudar o nome a iTAG ou aos valores do nome do campo não tem impacto na ordem dos campos no ficheiro de exportação. Se pretender ter mais controlo da ordem dos campos, considere utilizar os serviços Internet da Oracle.

Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados

Certifique-se de que os dados que pretende importar cumprem as especificações do respetivo tipo de campo. Os tipos de campo descritos neste tópico são:

- Texto
- Lista de escolha
- Número
- Número Inteiro
- Currency
- Percentagem
- Caixa de verificação
- Correio Eletrónico
- Telefone
- Data/Hora
- Data

Texto

Cada campo de texto no Oracle CRM On Demand tem um comprimento máximo. Os caracteres em excesso não são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

SUGESTÃO: Compare o comprimento dos dados que pretende importar com o comprimento permitido. (Abra o ficheiro numa aplicação de folhas de cálculo e utilize uma das funções de folha de cálculo para determinar o valor mais longo existente numa coluna.) Quando os dados excedem o limite, considere a respetiva importação para um campo personalizado, a divisão dos dados em dois campos separados ou a abreviatura de alguns dados para que fiquem ajustados no comprimento visado.

Lista de escolha

Os campos da lista de escolha única permitem a um utilizador selecionar um valor único a partir de uma lista de valores para o campo. Os campos da lista de escolha múltipla permitem a um utilizador selecionar um ou mais

valor a partir de uma lista de valores para o campo. Ao importar vários valores para um campo da lista de escolha múltipla, deve separá-los com ponto e vírgula.

Se a sua língua de utilizador for a mesma que a língua da empresa, durante o processo de importação, pode optar por acrescentar ou não novos valores da lista de escolha do ficheiro CSV à aplicação. A opção que escolher aplica-se tanto a campos de lista de escolha única como a campos de lista de escolha múltipla.

NOTA: A opção que lhe permite importar novos valores da lista de escolha não está disponível se importar notas e não está disponível se a sua língua de utilizador for diferente da língua predefinida da sua empresa.

Se optar por não adicionar, só são importados os valores da lista de escolha que correspondam exatamente aos existentes na aplicação. (Os valores são sensíveis a maiúsculas e minúsculas.) A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

O administrador da empresa pode alterar os valores da lista de escolha de quase todos os campos, exceto alguns específicos (para as exceções, consulte as diretrizes sobre o tipo de registo que pretende importar).

NOTA: Se selecionar a opção para adicionar novos valores da lista de escolha ao importar dados, é possível que esses novos valores da lista de escolha não sejam apresentados nas 24 horas seguintes. Assim sendo, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

Se um campo de lista de escolha única num registo contiver um valor que tenha sido desativado, o valor não é retirado do campo quando atualizar o registo através do Assistente de Importação, a menos que especifique um valor novo e ativo ou um valor nulo para o campo nos dados da importação. Se um campo de lista de escolha múltipla num registo contiver um ou mais valores que tenham sido desativados, a definição na caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa determina se o Assistente de Importação pode atualizar o campo com uma lista de valores que inclua os valores desativados que já estão selecionados no campo. Para mais informações sobre a caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização, consulte [Acerca da Definição Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização \(na página 1341\)](#).

Para comparar os dados no ficheiro com os valores válidos na aplicação

- 1 Abra o ficheiro numa aplicação de folhas de cálculo.

SUGESTÃO: Se abrir o ficheiro no Microsoft Excel, pode utilizar a funcionalidade Filtro Automático para ver os valores que aparecem para colunas específicas no ficheiro.

- 2 Compare os valores no ficheiro com os valores válidos no Oracle CRM On Demand executando um dos seguintes procedimentos:
 - Se for um administrador, clique na ligação global Admin. na aplicação e vá para a página Configuração de campos com o campo cujos valores pretende comparar.
 - No Oracle CRM On Demand, clique no separador adequado e selecione um registo. Na página Editar, clique na lista pendente do campo que pretende verificar e compare esses valores com os seus dados.

SUGESTÃO: Se optar por restringir os dados da importação *apenas* aos valores que correspondem aos valores existentes, certifique-se de que cada valor importado corresponde a um valor existente. A utilização de maiúsculas e minúsculas é importante quando se verifica se existe alguma correspondência. Pode alterar os dados no ficheiro de importação de modo a corresponder aos valores válidos ou a adicionar valores da lista de escolha à aplicação (consulte [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#)).

Número

Os dados da importação podem ser qualquer número entre -2.147.483.648 e 2.147.483.647. Os pontos nos dados da importação são ignorados. Os dígitos a seguir a uma vírgula decimal são arredondados para o 100.º mais próximo.

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor estiver fora do intervalo aceitável, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Número são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 1.234).

Número Inteiro

Números inteiros podem ser qualquer número de - 2147483648 a 2147483647.

Currency

Os dados da importação podem ser qualquer número válido constituído por 15 dígitos no máximo. Os pontos nos dados da importação são ignorados. Os dígitos a seguir a uma vírgula decimal são arredondados para o 100.º mais próximo. Os dados da importação podem ser precedidos por um \$ ou outro carácter monetário. Os números negativos são válidos.

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor contiver demasiados dígitos, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Moeda são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: \$1,000,000.00).

Percentagem

Os dados da importação podem ser qualquer número válido constituído por 15 dígitos no máximo. Os pontos nos dados da importação são ignorados. Os dígitos a seguir a uma vírgula decimal são arredondados para o 100.º mais próximo. Os números negativos são válidos. Os dados da importação podem ser precedidos por ou seguidos de um carácter % e uma série de espaços entre o número e o %. Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234,36% na aplicação:

1234,36
1.234,36
1234,35678
1234,36%
1.234,36 %

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor estiver fora do intervalo aceitável, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Percentagem são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 1.234,36% (com pontos e seguido de um sinal %)).

Caixa de verificação

Uma caixa de verificação só tem duas definições: selecionada ou não selecionada. A seguinte tabela mostra-lhe os valores que pode utilizar quando importa dados. Estes valores não são sensíveis a maiúsculas e minúsculas, para que a aplicação reconheça "verdadeiro", "v" e assim sucessivamente.

A caixa de verificação está selecionada	A caixa de verificação está em branco (seleção anulada)
1	0
Y	N

A caixa de verificação está selecionada	A caixa de verificação está em branco (seleção anulada)
Sim	Não
T	F
True	False
Selecionada	Não selecionada

Todos os outros valores nos dados da importação resultam na desmarcação do campo da caixa de verificação na aplicação. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação *não* o avisa quando esta situação ocorre.

Tem de utilizar os equivalentes traduzidos dos valores nas tabelas, se estiver a efetuar a importação numa língua diferente. No entanto, a aplicação vai aceitar os valores nas duas primeiras linhas da tabela, independentemente da definição de língua: S, N, 1, 0.

SUGESTÃO: Verifique se existem valores que possam resultar na seleção da caixa de verificação mas que não sejam reconhecidos como tal durante a importação. Converta estes valores para S antes de importar.

Durante o processo de importação, se um campo de caixa de verificação para o tipo de registo que está a ser importado não corresponder a um campo de ficheiro de importação, o respetivo valor é definido como desmarcado para cada registo importado.

Correio Eletrónico

Se os dados de importação não corresponderem a um determinado formato, os dados não são importados para o campo. Os critérios seguintes são considerados inválidos:

- Os dados de correio eletrónico que terminem ou comecem com uma arroba (@) ou um ponto final (.) Ambos os símbolos têm de estar entre caracteres alfanuméricos. Por exemplo, estes valores não são válidos:
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- Cadeia vazia
- Cadeia demasiado comprida
- Nenhum carácter antes da arroba @, por exemplo: @riqhtequip.com
- Sem arroba @, por exemplo: isampleriqhtequip.com
- Sem ponto final (.), por exemplo: isample@riqhtequipcom
- Sem domínio, por exemplo: isample@
- Sem sufixo de domínio tal como "com", por exemplo: isample@riqhtequip
- Várias arrobas (@), por exemplo: isample@@riqhtequip.com
- Pontos finais consecutivos (.), por exemplo: isample@@riqhtequip..com
- Espaços na cadeia, por exemplo: isa mple@riqhtequip
- Outros caracteres que não os seguintes na parte local do endereço de correio eletrónico:
 - Letras maiúsculas e minúsculas (sensível a maiúsculas/minúsculas)
 - Os dígitos de 0 a 9
 - Os caracteres ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .

- Qualquer carácter especial no nome do domínio do endereço de correio eletrónico. Os caracteres especiais incluem: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

Se o seu administrador selecionar a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico no perfil da empresa, pode utilizar a maior parte dos caracteres Unicode (UTF-8), incluindo letras acentuadas, no endereço no campo Correio Eletrónico apenas nos tipos de registo Contacto e Pista. Pode utilizar os caracteres Unicode (UTF-8) nas partes do local e do domínio destes endereços de correio eletrónico, apesar dos pontos finais consecutivos ainda não serem permitidos. Além disso, os seguintes caracteres não são permitidos, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico esteja selecionada no perfil da empresa:

, () [] : ; " ' < >

As mensagens de correio eletrónico de Resultados da importação avisam-no quando os dados para o campo não são importados como um resultado de formatação incorreta.

Telefone

As mesmas regras de formato para a introdução dos dados de número de telefone aplicam-se à importação de dados de número de telefone. Os dados num formato de número de telefone reconhecido são convertidos para um formato consistente na aplicação.

As regras de comprimento de campo que se aplicam a campos de texto são também aplicadas a campos de número de telefone. Em especial, se os dados da importação excederem o comprimento do campo da aplicação, os caracteres em excesso *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Data/Hora

Os dados da importação podem conter várias representações diferentes de data/hora. Como parte do processo de importação, selecione o formato utilizado no ficheiro CSV.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Data/hora são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 01/19/1964 12:15 PM). O formato utilizado para apresentar dados é determinado pela definição Definições locais do utilizador, visível na página Detalhe pessoal.

Os valores de data/hora são assumidos como corretos para o fuso horário da pessoa que está a fazer a importação, tal como especificado na respetiva página Detalhe pessoal na aplicação. No entanto, depois de as datas/horas serem importadas, os utilizadores que estão a ver os dados num fuso horário diferente visualizam a data/hora ajustadas de acordo com o respetivo fuso horário.

SUGESTÃO: Certifique-se de que o fuso horário da pessoa que está a efetuar a importação corresponde ao fuso horário da data/horas no ficheiro de dados da importação. Por exemplo, se as datas/horas especificadas nos dados da importação forem relevantes para a Hora padrão do Pacífico e se um utilizador na Hora padrão do Leste importar esses dados, todas as horas estarão incorretas em três horas. A solução é o utilizador definir temporariamente o fuso horário para a Hora padrão do Pacífico durante a execução da importação, deste modo, as horas são importadas corretamente. Certifique-se de que sabe qual é o fuso horário com o qual as datas/horas do ficheiro de importação estão relacionadas antes de iniciar uma importação. Repare que é comum as datas/horas nos ficheiros de dados CSV estarem no formato Meridiano de Greenwich (GMT), pelo que deverá certificar-se de que verifica este item antes de importar.

- Acerca das datas no tipo de campo Data/hora

Durante a execução do assistente de importação, é pedido para especificar se os dados da importação têm datas com o mês (MM) primeiro ou com o dia (DD) primeiro. Se especificar primeiro o mês, são suportados os seguintes formatos:

MM/DD/AA

MM/DD/AAAA

MM/DD (o ano assume o ano atual)

Se especificar primeiro o dia, são suportados os seguintes formatos:

DD/MM/AA
DD/MM/AAAA
DD/MM (o ano assume o ano atual)

Também pode especificar que o formato dos dados da importação é: AAAA-MM-DD.

Para todos estes formatos, MM e DD podem conter um 0 à esquerda quando a data ou o mês corresponde a um único dígito; contudo, o 0 não é obrigatório.

NOTA: As datas no formato DD-MÊS-AA ou DD-MÊS-AAAA *não* são atualmente suportadas.

■ Acerca das horas no tipo de campo Data/hora

Pode ser especificada uma hora nos dados da importação. Para especificar uma hora com uma data, inclua um espaço após a data e, depois, a hora. Se não for especificada nenhuma hora com a data, a hora é definida como 00:00:00 (meia-noite). São suportados os seguintes formatos de hora:

HH24:MI:SS
HH:MI:SS AM

(em que HH24 representa o formato de 24 horas e AM representa AM ou PM se HH for um valor de 12 horas)

MI ou SS pode ser omitido; e se for omitido, são definidos como 00 durante a importação. HH, MI e SS podem conter um 0 à esquerda quando o valor corresponde a um único dígito; contudo, o 0 não é obrigatório.

NOTA: Independentemente da opção de formato de data/hora selecionada durante a importação, o processo de importação aceita horas no formato de 24 horas. Por exemplo, se selecionar o formato predefinido do Canadá, hh:mm:ss AM/PM, e o ficheiro apresentar a hora 15:00:00, os dados serão corretamente importados como 3:00:00 PM.

Data

Os campos de tipo Dados na aplicação permitem a introdução e a visualização de uma data apenas; não permitem que seja especificada uma hora. Ao importar para um destes campos, os formatos de dados da importação válidos são os mesmos que para os campos de tipo Data/hora. No entanto, *não* deverá ser especificada a hora nos dados da importação. Se for especificada uma hora, esta é ignorada durante a importação.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Data são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 12/18/2003).

Acerca de campos obrigatórios

Se um campo tiver sido designado como obrigatório (por predefinição ou pelo administrador), todo o registo é rejeitado se os campos obrigatórios não corresponderem às colunas no ficheiro CSV. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

SUGESTÃO: Reveja os campos para o tipo de registo que está a importar para determinar os que são campos obrigatórios. Certifique-se de que os dados da importação contêm um valor válido para todos estes campos.

Acerca de campos só de leitura

Os campos só de leitura seguem este comportamento durante uma importação:

- Se um campo só de leitura tiver uma lista de escolha, tem de corresponder com exatidão os valores da lista de escolha para os importar.
- Se tiver acesso só de leitura a um campo, não vai conseguir importar dados para esse campo.

Preparar a importação de dados

Antes de começar a importar dados no Oracle CRM On Demand, tem de determinar primeiro que método de importação pretende utilizar. Para obter mais informações sobre a seleção do método de importação adequado, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1724\)](#). Por exemplo, o Utilitário do Oracle Data

Loader On Demand suporta apenas tipos de registo específicos. Para obter mais informações, consulte o Oracle Data Loader On Demand Guide. Também é recomendada a leitura do tópico seguinte antes da execução de uma importação: .

Poderá ter de editar dados no ficheiro CSV ou personalizar o Oracle CRM On Demand para se certificar de que todos os dados do ficheiro são importados. Para determinar se este procedimento é necessário, execute o seguinte procedimento antes de iniciar a importação:

- Determine os tipos de registo que pretende importar.

Poderá pretender importar diferentes tipos de registo como, por exemplo, pistas, contas, contactos e notas. Tem importar um tipo de registo de cada vez e deverá seguir a sequência recomendada para a importação. Por exemplo, se tiver um ficheiro com uma lista de contactos e outro ficheiro com contas, poderá pretender importar primeiro contas e, em seguida, contactos para manter as relações configuradas entre estes tipos de registo.

A ordem sequencial é mostrada na própria interface do utilizador na página Ferramentas de importação e exportação.
- Verifique os dados no ficheiro para se certificar de que este:
 - Tem uma utilização consistente de maiúsculas e minúsculas, abreviaturas e ortografia

Os valores de texto são importados tal como aparecem no ficheiro CSV. Por conseguinte, quaisquer diferenças na utilização de maiúsculas e minúsculas podem resultar na criação de registos adicionais, quando não é esse o objetivo. Por exemplo, todos estes valores para os Nomes de conta resultarão em novos registos: ABC, abc, A.B.C.

Adicionalmente, uma vez que são reconhecidos dois registos de conta como idênticos caso o nome da conta e a localização sejam idênticos, os endereços deverão ser escritos e abreviados de forma idêntica para evitar que sejam criados registos adicionais. Por exemplo, todos estes registos **não** deverão ser considerados idênticos:

ABC, 111 10th Avenue
ABC, 111 10th Ave.
ABC, 111 10th Ave
ABC, 111 Tenth Avenue
 - Não excede o comprimento máximo permitido
 - Está em conformidade com os requisitos de formatação para esse campo

Para mais informações, consulte [Diretrizes sobre a verificação de dados \(na página 1766\)](#).
- Verifique na aplicação se existem campos obrigatórios para o tipo de registo que pretende importar.

Tem de fazer corresponder os dados no ficheiro CSV a todos os campos obrigatórios. Se não o fizer, o registo é rejeitado. Para determinar os campos que são obrigatórios, consulte a página de edição para o tipo de registo que pretende importar. Os campos obrigatórios são mostrados com texto a vermelho. Além disso, o seu administrador pode configurar um campo de forma que seja de obrigatoriedade condicional, ou seja, o campo não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório se os dados noutros campos do registo cumprirem determinados critérios. Se um campo se tornar obrigatório em resultado da condição definida para o campo ser verdadeira e se o seu ficheiro de importação não incluir um valor para o campo de obrigatoriedade condicional, o registo é rejeitado.
- Adicione campos à aplicação se pretender importar dados que não correspondam aos campos predefinidos na aplicação.

Durante o processo de importação, tem de efetuar a correspondência entre cada campo no ficheiro e um campo existente na aplicação para capturar esses dados. Se a função incluir o privilégio Personalizar a aplicação, pode criar campos novos (personalizados) no Oracle CRM On Demand para estabelecer a correspondência com os campos existentes. Para obter instruções, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#).
- Configure os valores da lista de escolha, se for necessário.

Durante o processo de importação, pode especificar a forma como pretende que a aplicação trate os valores da lista de escolha no ficheiro CSV que não correspondem aos valores da lista de escolha existentes na aplicação:

- Adicionar esses valores como novos à aplicação

NOTA: Para ver as alterações dos valores da lista de escolha na aplicação, poderá ser necessário terminar sessão e iniciar sessão novamente.

- Não adicionar esses valores (capturar apenas os valores que correspondem e deixar os outros em branco)

Se pretender utilizar os valores da lista de escolha que existem na aplicação e importar apenas os dados correspondentes, verifique se os valores da lista de escolha correspondem exatamente, incluindo a respetiva ortografia e a utilização de maiúsculas e minúsculas (os valores são sensíveis a maiúsculas e minúsculas).

Alguns valores da lista de escolha não podem ser alterados e são poucos os que não seguem este comportamento. Consulte [Diretrizes sobre a verificação de dados \(na página 1766\)](#) e reveja as diretrizes para o tipo de registo que pretende importar.

- Selecione o formato de hora correto.

Se seleccionar o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados indique se os dados são AM ou PM no ficheiro CSV. Se seleccionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte forma:

- Se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, estes campos são considerados como AM.
- Se o campo HH for menor do que 8 e maior do que 12, estes campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 é processado como 7:00 PM, considerando que 9:00:00 é processado como 9:00 AM.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Alterar valores da lista de escolha \(na página 1339\)](#)
- [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1724\)](#)

Para obter mais informações sobre como preparar a importação de dados, consulte 1800338.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

Campos de morada da conta: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar moradas da conta para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Pode importar campos Morada da conta para o Oracle CRM On Demand apenas se as moradas partilhadas tiverem configuradas para a empresa. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte [Gerir moradas \(na página 367\)](#).

Morada da conta predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.

Morada da conta predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum.
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum.
ID da morada	ID	15	Nenhum.
ID Externo da Morada	Texto	30	Nenhum.
Tipo de morada	Lista de escolha	30	Os tipos de morada predefinidos seguintes estão disponíveis: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.
Billing	Caixa de Seleção	1	Se o campo Faturação tiver um valor de S, a morada é uma morada para faturação. Os valores para este campo são S e N.
Shipping	Caixa de Seleção	1	Se o campo Expedição tiver um valor de S, a morada é uma morada para expedição. Os valores para este campo são S e N.

Campos de livros da conta: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar livros da conta para o Oracle CRM On Demand.

NOTA: Para importar registos de livros da conta ou registos de livros do contacto, a função tem de incluir o privilégio Gerir livros futuros.

As informações neste tópico complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora \(na página 1535\)](#).

Nome do campo de registos de débitos e créditos predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Livro	Cadeia	150	Nenhum
ID do livro	Cadeia	15	Nenhum
Book External ID	Cadeia	30	Nenhum

Nome do campo de registos de débitos e créditos predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Account: Id	Cadeia	15	Account identifier.
Conta	Cadeia	100	Nenhum
Account Location	Cadeia	50	Nenhum
ID externo da conta	Cadeia	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar em vigor.
Data de fim	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar terminada.
Sinalizador de principal futuro	Cadeia	1	Se o sinalizador de principal futuro tiver um valor S, o livro do registo atual é definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isto é baseado no campo Data de início. Os valores para este campo são: S e N.

Campos de Contactos da Conta: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar contactos da conta para o Oracle CRM On Demand. Complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1766). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo Contactos da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum

Nome do Campo Contactos da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da Conta	Varchar	100	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Nome do contacto	Texto	255	O nome completo do contacto
ID do contacto	ID	15	Nenhum
Currency	Varchar	20	Nenhum
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum

Campos do Concorrente da Conta: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar concorrentes da conta para o Oracle CRM On Demand. Complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1766). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo Concorrente da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum
Competitor ID	ID	15	Nenhum
This Account	Texto	100	Indica o nome da conta principal
Concorrente da conta	Texto	100	Indica o nome do concorrente
ID único externo da conta	Texto	30	Nenhum
Competitor External ID	Texto	30	Nenhum

Nome do Campo Concorrente da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID	ID	15	Indica a ID da linha do concorrente da conta
Função	Lista de escolha	30	Nenhum
Função inversa	Lista de escolha	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	Nenhum
Data de fim	Data	Nenhum	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Strengths	Nota	1999	Nenhum
Pontos fracos	Nota	1999	Nenhum
ID do contacto	ID	15	Nenhum
Contacto principal	Texto	100	Nenhum
Comentários	Nota	1999	Nenhum

Campos de Eventos da Conta: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar eventos da conta para o Oracle CRM On Demand. Complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1766). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo do Evento da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	50	Nenhum
ID da conta	ID	15	Nenhum
ID único externo da conta	ID	15	ID único externo da conta.

Nome do Campo do Evento da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Evento	Texto	50	Nome do evento.
ID do Evento	ID	15	Nenhum
ID do Sistema Externo do Evento	ID	15	ID do sistema externo do evento.
ID da linha	ID	15	Nenhum

Campos de conta: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar os registos antes de importar contas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda da conta	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome da Conta	Texto	100	Este campo é obrigatório por predefinição. Por conseguinte, certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Tipo de conta	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Concorrente, Cliente, Parceiro e Cliente potencial
Receitas anuais	Currency	15	Nenhum
Morada para faturação	Lista de escolha	100	O valor neste campo só está disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa. Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada para faturação 2, 3	Texto	100 cada	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para faturação1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para Faturação	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País de Faturação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Apartado para faturação/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Concelho de Faturação	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos E.U.A.) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha,

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Estado dos EUA para Faturação	Lista de escolha	2	Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal para faturação	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para faturação	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres e os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Furigana Name	Texto	100	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japoneses).
HIN	Texto		Número da indústria da saúde. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Indústria	Lista de escolha	50	A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Em alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da empresa pode criar um campo de conta personalizado que contém os valores válidos que espera nos dados da importação. Desta forma, poderá importar os dados para esse campo personalizado em vez deste campo. Valores válidos predefinidos: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia avançada, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações
Tipo de influência	Texto	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data da última chamada	Data Hora UTC	7	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Localização	Texto	50	Na maior parte dos casos, este campo é utilizado para determinar a duplicação de registos. Para mais informações, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1750). Por exemplo, para distinguir entre sede e filial da Conta XYZ, a aplicação verifica o Nome da conta e a Localização para determinar se o registo está duplicado.
N.º de fax principal	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone principal	Telefone	40	Nenhum

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Potencial do mercado	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Segmento de mercado	Texto	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar este texto.
Quota de mercado	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modificado Por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respetivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Número de Funcionários	Número Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de médicos	Número	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta principal	Texto	100	Tem de ser um nome de conta válido.
ID externo da conta principal	Texto	30	Nenhum
Parent Account Location	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Parceiro	Caixa de verificação	Não aplicável	Indicação de que a conta é um parceiro.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Priority	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Alto, Médio e Baixo
Empresa pública	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deverá ser definido como selecionado se esta for uma empresa pública (em oposição a uma privada).
Classificação 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 61) .
Classificação 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Voltar a atribuir conta	Caixa de verificação	Não aplicável	Indicação de que a conta deve voltar a ser atribuída. Quando importado, ativa regras de atribuição automática para este registo de conta, se o administrador ou o gestor da empresa tiver configurado essa funcionalidade.
Referência	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deve ser definido como selecionado se esta conta tiver concordado em ser uma referência que pode fornecer aos potenciais clientes.
Referência de	Data	Não aplicável	Nenhum
Region	Lista de escolha	25	Valores válidos predefinidos: Leste, Oeste e Central
Rota	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar a lista de escolha.

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada para Expedição	Lista de escolha	100	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa. Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para expedição 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada de expedição 2, 3	Texto	100 cada	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para expedição	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País para expedição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apartado de expedição/ Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Concelho para expedição	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos E.U.A.) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Estado dos EUA para Expedição	Lista de escolha	2	Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal de expedição	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para expedição	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Campanha de origem	Lista de escolha	30	A campanha que gerou a conta.
Estado	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar a lista de escolha.
Stoplight 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 61) .
Stoplight 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Stoplight 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Território	Texto	255	Nenhum
Web site	Texto	100	Não é efetuada nenhuma verificação da formatação (exceto a verificação do comprimento) nos dados importados para este campo.
Receitas acumuladas	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campos de Parceiros da Conta: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar parceiros da conta para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo Parceiro da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum.
Partner Id	ID	15	Nenhum.
Parent Account Name	Texto	100	Nenhum.
ID Único Externo da Conta	Texto	30	Nenhum.
Partner External Id	Texto	30	Nenhum.
ID	ID	15	Nenhum.
Função	Lista de escolha	30	Nenhum.
Função inversa	Lista de escolha	30	Nenhum.
Data de início	Data	Nenhum	Nenhum.
Data de fim	Data	Nenhum	Nenhum.
Estado	Texto	30	Nenhum.
Pontos Fortes	Nota	1999	Nenhum.
Pontos fracos	Nota	1999	Nenhum.
Contact Id	ID	15	Nenhum.
Contacto principal	Texto	100	Nenhum.
Comentários	Nota	1999	Nenhum.

Campos de equipa da conta: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar equipas da conta para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de equipa da conta predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Account Access	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Total, Só de leitura, Editar, Proprietário. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Nome da Conta	Texto	100	Nenhum
Acesso ao Contacto	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Acesso à Oportunidade	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Função da equipa	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Proprietário, Patrocinador executivo, Consultor, Parceiro, Outro
ID de Utilizador	Texto	50	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
ID Externo do Utilizador	Texto	30	Nenhum

Campos de acreditação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de acreditação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de creditação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Taxa de Acreditação	Currency	22	Nenhum.
ID de Acreditação	Texto	50	Recomenda-se que o identificador interno para a creditação seja exclusivo.
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto de creditação já existir no Oracle CRM On Demand.
Moeda	Lista de escolha	15	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Correio Eletrónico	Texto	40	O endereço de correio eletrónico para o contacto de creditação.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome próprio	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto de creditação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto de creditação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	Recomenda-se que o nome da creditação seja exclusivo.
Objetivo	Lista de escolha	50	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	50	O número de telefone do contacto de creditação.

Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Estrutura e Segurança.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais da acreditação.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Campos de Acreditação \(na página 553\)](#)

Campos de pedido de acreditação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de pedido para acreditação de cursos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do pedido de acreditação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Data da Acreditação	Data	7	Nenhum.
Nome da acreditação	Lista de escolha	15	Nenhum.
Número da Acreditação	Texto	50	Os números de acreditação são normalmente exclusivos.

Estado da Acreditação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Pedido, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Nome do parceiro	Lista de escolha	15	Nenhum.
Plano	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Data do pedido	Data	7	Este campo apresenta a data atual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de morada: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações sobre como configurar os registos antes de importar moradas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da morada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da morada	Texto	100	Este campo é obrigatório e tem de ser exclusivo.

Nome do campo da morada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
País	Texto	30	Nenhum
Morada 1	Texto	200	Nenhum
Morada 2	Texto	100	Nenhum
Morada 3	Texto	100	Nenhum
Estado	Texto	30	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Concelho	Texto	50	Nenhum
Código postal	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	100	Nenhum
Comentários	Texto	1999	Nenhum
Latitude	Número	22	Pode utilizar este valor do campo para aplicações móveis, tais como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que suportam funcionalidades de códigos geográficos.
Longitude	Número	22	Pode utilizar este valor do campo para aplicações móveis, tais como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que suportam funcionalidades de códigos geográficos.

Campos de atribuição: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar atribuições para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Atribuição predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de atribuição	Texto	30	Nenhum
Quantidade da atribuição	Número	22	A quantidade do produto que é atribuída ao representante de vendas pelo administrador.
Quantidade distribuída	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas entregava dentro do período de atribuição.
Data de fim	Data/Hora	7	A última data em que é possível desembolsar o produto.
Quantidade Máxima	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas pode distribuir por um cliente numa determina hora.
Ordenar por	Número	22	A ordem pela qual o utilizador pode ver os produtos na lista.
Quantidade remanescente	Número	22	A quantidade do produto que se mantém disponível para o representante de vendas entregar dentro do período de atribuição.
Amostra	Texto	15	O nome do produto associado à atribuição.
Data de início	Data/Hora	7	A data de início da distribuição.
Sinalizador Parar apresentação de amostras	Booleano	1	Quando este campo está selecionado, indica que já não é possível distribuir o produto.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de candidaturas: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de candidaturas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada Morada 1	Varchar	200	A rua e o número da morada da empresa da qual a candidatura é efetuada.
Morada Morada 2	Varchar	100	Nenhum
Morada Morada 3	Varchar	100	Nenhum
Localidade da Morada	Varchar	50	Nenhum
País da Morada	Varchar	30	Nenhum
Apartado/Código de ordenação da morada	Varchar	200	Nenhum
Concelho da Morada	Varchar	50	Nenhum
Estado dos E.U.A. da Morada	Varchar	10	Nenhum
Código postal da morada	Varchar	30	Nenhum
Receitas anuais	Número	22	As receitas anuais totais da empresa.
Estado da aprovação	Varchar	30	O estado atual de aprovação da candidatura.
Data de aprovação	Data	7	A data e hora em que a candidatura foi aprovada.
Campanha	Varchar	15	Este é o nome da campanha que atraiu o parceiro para efetuar a candidatura de parceiro.
N.º de telemóvel	Varchar	40	O número de telemóvel do responsável pelo envio.
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum
Aprovador atual	Varchar	15	O nome do aprovador atual.

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Endereço de correio eletrónico	Varchar	100	O endereço de correio eletrónico do responsável pelo envio.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
Parcerias existentes	Varchar		A lista de parcerias existentes.
Benefícios de parcerias previstos	Varchar	500	A lista de benefícios previstos desta parceria.
Nome próprio	Varchar	50	O nome próprio do responsável pelo envio.
Indústria	Varchar	50	A indústria em que a empresa concorre.
Título da função	Varchar	75	O título da função do responsável pelo envio.
Apelido	Varchar	50	O apelido do responsável pelo envio.
Localização	Varchar	50	A localização da empresa.
N.º de fax principal	Varchar	40	O número de fax principal da empresa.
N.º de telefone principal	Varchar	40	O número de telefone principal utilizado para contactar a empresa.
Nome	Varchar	50	O nome da empresa.
Número de Funcionários	Número	22	O número total de funcionários da empresa.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Parceiro	Varchar	15	O parceiro que está associado a esta candidatura.
Programa de parceiros	Varchar	15	O nome do programa de parceiros associado à candidatura.
Tipo de parceiro	Varchar	30	O tipo de parceiro para o qual a candidatura está a ser enviada.
Nível do programa	Varchar	30	O nível do programa de parceiros associado à candidatura.

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Motivo da rejeição	Varchar	30	O motivo pelo qual a candidatura foi rejeitada.
Origem	Varchar	30	A origem da qual esta candidatura provém, por exemplo, Web site, mailing direto, correio eletrónico, etc.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de submissão	Data	7	A data e a hora de envio da candidatura.
Web site	Varchar	100	O endereço URL da empresa.
N.º de fax do emprego	Varchar	40	O número de fax do emprego do responsável pelo envio.
N.º de telefone do emprego	Varchar	40	O número de telemóvel do emprego do responsável pelo envio.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de contacto do compromisso: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um contacto e um compromisso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do contacto do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome Completo do Contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum

Nome do campo do contacto do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de utilizador do compromisso: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um utilizador e um compromisso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do utilizador do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de Utilizador	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum
ID Externo do Utilizador	Texto	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar compromissos e tarefas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Selecione o formato de hora correto. Se seleccionar o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados indique se os dados são AM ou PM no ficheiro CSV. Se seleccionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte forma: se o campo HH for maior ou igual a 8 ou menor ou igual a 12, estes campos serão considerados como AM. Se o campo HH for menor do que 8 e maior do que 12, estes campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 é processado como 7:00 PM, considerando que 9:00:00 é processado como 9:00 AM.

Nome do campo de Campos de compromisso, tarefa e chamada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Atividade	Texto	100	Nenhum
Moeda da atividade	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Lembrete do Compromisso	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Campanha	Texto	50	Nenhum
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Comentários	Nota	250	Nenhum
Contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Data de conclusão	Data	32	Nenhum. Este campo está disponível para tarefas. É um campo obrigatório por predefinição.

Nome do campo de Campos de compromisso, tarefa e chamada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Hora de Fim	Data/Hora	32	Nenhum. Este campo está disponível para compromissos. É um campo obrigatório por predefinição.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Evento	Lista de escolha	50	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Pedido de fundos	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Só de leitura.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Pista	Texto	255	Nenhum
ID externo da pista	Texto	30	Nenhum
Localização	Texto	100	For appointments only.
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de Campos de compromisso, tarefa e chamada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Priority	Lista de escolha	30	Este campo é obrigatório por predefinição. Valores válidos predefinidos: 1-Alta, 2-Média, 3-Baixa
Privado	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Pedido de assistência	Texto	64	Nenhum
ID externo do pedido de assistência	Texto	30	Nenhum
Hora de início	Data/Hora	32	Nenhum. Este campo está disponível para compromissos. É um campo obrigatório por predefinição.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são: Concluído, Adiado, Em curso, A aguardar alguém, Não iniciado
Assunto	Texto	150	Disponível para tarefas e compromissos. É um campo obrigatório por predefinição.
Moeda da tarefa	Texto	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Lembrete da Tarefa	Data/Hora	32	Nenhum.
Tipo	Lista de escolha	30	Este campo está disponível para tarefas e compromissos. Os valores válidos predefinidos são: Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio eletrónico, Evento, Fax, Reunião, Outros, Pessoal, Apresentação, ou Tarefa

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da atividade \(na página 243\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do ativo: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar ativos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do ativo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Asset Currency	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Contrato	Texto	30	Nenhum
Customer Contact	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Data de instalação	Data	7	Este campo é preenchido automaticamente com a data atual quando importa ativos para o Oracle CRM On Demand.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data de notificação	Data	7	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Nome de campo do ativo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado operacional	Texto	30	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do Produto	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Currency	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
N.º de série	Texto	100	Nenhum
Data de expedição	Data	7	Nenhum
Garantia	Texto	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Controlar Ativos \(na página 295\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do produto bloqueado: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar registos de produtos bloqueados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Produto bloqueado predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto	Texto	15	Nenhum
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum

Produto bloqueado predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
ID	Texto	15	Nenhum
Caixa de verificação indexada	Booleano	1	Nenhum
Moeda indexada	Currency	22	Nenhum
Data indexada	Data/Hora	32	Nenhum
Número indexado	Número	22	Nenhum
Lista de escolha indexada 1	Lista de escolha	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 2	Lista de escolha	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 3	Lista de escolha	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 4	Lista de escolha	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 5	Lista de escolha	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Produto	Texto	100	Nenhum
Contacto: ID único externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário: ID único externo	Texto	50	Nenhum
Produto: ID único externo	Texto	50	Nenhum

Campos de utilizador do livro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar utilizadores do livro para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas

no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como utilizar livros no Oracle CRM On Demand, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#).

Nome do campo de utilizadores do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Perfil de acesso	Cadeia	100	Nenhum
Função de utilizador do livro	Cadeia	30	Nenhum
Utilizadores	Cadeia	50	Este campo é o valor para a designação alternativa do utilizador.
Nome do livro	Cadeia	150	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique apenas um valor para o campo Nome do livro ou ID do livro, não ambos.
ID do livro	Cadeia	15	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique apenas um valor para o campo Nome do livro ou ID do livro, não ambos. Se atualizar um registo existente, o campo ID do livro é obrigatório.
User Identifier	Cadeia	15	Se atualizar um registo existente, o campo Identificador do utilizador é obrigatório. Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique os valores para, pelo menos, um dos seguintes campos:

Nome do campo de utilizadores do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			ID de início de sessão do utilizador, Identificador do utilizador ou ID externo do utilizador.
User External Id	Cadeia	30	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique os valores para, pelo menos, um dos seguintes campos: ID de início de sessão do utilizador, Identificador do utilizador ou ID externo do utilizador.
ID de início de sessão do utilizador	Cadeia	50	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique os valores para, pelo menos, um dos seguintes campos: ID de início de sessão do utilizador, Identificador do utilizador ou ID externo do utilizador.

Campos de livros: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar livros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como utilizar livros no Oracle CRM On Demand, consulte [Gestão de livros \(na página 1516\)](#).

Nome do campo de livros predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do livro	Cadeia	15	Nenhum
Parent Book	Cadeia	150	Nenhum

Nome do campo de livros predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de livro	Cadeia	30	Nenhum
Pode Conter Dados	Cadeia	1	Nenhum
Nome do livro	Cadeia	150	Nenhum
Descrição	Cadeia	255	Nenhum
Parceiro	Cadeia	100	Se pretende importar o campo Parceiro, recomenda-se que também importe o campo Localização.
ID exclusivo externo	Cadeia	30	Nenhum
Localização	Cadeia	50	Este campo é a localização do parceiro.

Campos do perfil do corretor: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de perfil do corretor para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do perfil do corretor predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do Perfil do Corretor	Texto	40	O nome do perfil do corretor.
Ano do Perfil do Corretor	Lista de escolha	30	O ano durante o qual o perfil do corretor é válido.
Crescimento histórico e futuro da empresa	Texto	250	A descrição do crescimento histórico e futuro da empresa para o corretor.
Perspetiva Geral da Empresa	Texto	250	Fornece informações adicionais sobre o corretor.

Criado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera estas informações: o nome da pessoa que criou o perfil do corretor seguido da data.
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Número de Fax	Telefone	35	O número de fax do corretor
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
Modificado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera estas informações: o nome da pessoa que modificou pela última vez o perfil do corretor seguido da data.
Parceiro	Lista de escolha	30	The broker name.
Número de Telefone	Telefone	35	O número de telefone do corretor.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Morada principal	Texto	50	A morada principal do corretor.
Subcanal	Lista de escolha	30	A cobertura do corretor. Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Grossistas.
Segmentação	Lista de escolha	30	A segmentação do corretor. Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Comercial, Crescimento e Retalho.
Território/estrutura regional	Texto	250	O território ou estrutura regional do corretor.
Web site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais do perfil do corretor.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Campos do perfil do corretor \(na página 766\)](#)

Campos do plano de negócio: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos do plano de negócio para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Plano de negócio predefinido Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Currency	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Nota	250	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data	7	Nenhum
Notas	Texto	250	Nenhum
Oportunidades	Texto	250	Nenhum
Nome do plano principal	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do plano de negócio.
Período	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do período.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Receitas do plano	Currency	22	Nenhum
Nome do Produto	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do produto.
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Pontos Fortes	Texto	250	Nenhum
Ameaças	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Plano de negócio predefinido Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Pontos fracos	Texto	250	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de campanha: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar campanhas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da campanha predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo real	Currency	15	Nenhum
Público	Texto	2000	Nenhum
Custo orçamentado	Currency	15	Nenhum
Moeda da campanha	Lista de escolha	15	Nenhum
Correio eletrónico da campanha	Texto	50	Nenhum
Nome da campanha	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
N.º de telefone da campanha	Telefone	40	Nenhum
Tipo de campanha	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Publicidade, Direct Mail, Correio eletrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site, Outro
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os

Nome do campo da campanha predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de fim	Data	7	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Pistas direcionadas (n.º)	Número Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Objetivo	Texto	2000	Nenhum
Oferta	Texto	255	Nenhum
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Receita alvo	Currency	15	Nenhum
Código da origem	Texto	30	Campo obrigatório por predefinição.
Data de início	Data	7	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Planeado, Ativo, Concluído

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de campanha: preparação da importação \(na página 1809\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de destinatário da campanha: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar destinatários da campanha para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Para importar campos do Destinatário da campanha, as informações mínimas necessárias são o ID externo do contacto e o Nome da campanha.

Nome de campo da categoria do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Estado da entrega	Texto	30
Estado da resposta	Texto	30
Nome da campanha	Texto	100
Nome Completo do Contacto	Texto	255
ID externo da campanha	Texto	30
ID externo do contacto	Texto	30
Descrição	Texto	250

Campos de certificação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da certificação predefinida	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários

Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Taxa de certificação	Currency	22	Nenhum.
ID de certificação	Texto	50	Recomenda-se que o identificador interno para a certificação seja exclusivo.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto de certificação já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Correio Eletrónico	Texto	50	O endereço de correio eletrónico para o contacto de certificação.
Nome próprio	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto de certificação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto de certificação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	O nome da certificação.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	30	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto de certificação.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.

Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Estrutura e Segurança.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais de certificação.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Campos de certificação \(na página 544\)](#)

Campos de pedido de certificação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do pedido de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do pedido de certificação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Candidate Date	Data	7	Nenhum.
Nome da certificação	Lista de escolha	15	Nenhum.
Número de certificação	Texto	50	Os números de certificação são normalmente exclusivos.
Estado da certificação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Pedido, Concedido e Negado.
Moeda	Lista de escolha	15	Nenhum.

Descrição	Texto	250	Nenhum.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Plano	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data do pedido	Data	7	Este campo apresenta a data atual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Campos de certificação \(na página 544\)](#)

Campos de participação: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar dados de participações para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de participações.

Claim Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Capacidade para trabalhar	Lista de escolha	30	Nenhum
Morada	Texto	200	Nenhum

Claim Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Address Line 1	Texto	100	Nenhum
Address Line 2	Texto	100	Nenhum
Montante do passivo	Moeda	22	Nenhum
Montante da perda	Moeda	22	Nenhum
Em falha	Lista de escolha	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	A instituição com gestão remota (conta empresarial) associada a este registo.
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Categoria da perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Número da participação	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Classe de funcionário	Lista de escolha	30	Nenhum
Data de fecho	Data	Não aplicável	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	30	Também conhecido como o ID único externo.
Condições	Texto	50	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
País	Texto	30	Nenhum
Concelho	Texto	50	Nenhum

Claim Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data em que o empregador toma conhecimento da participação	Data	Não aplicável	Nenhum
Data em que o empregador toma conhecimento do ferimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Employee Injured Number	Número	22	Nenhum
Event Number	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Nome do hospital	Texto	50	Nenhum
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Ferido durante o horário de trabalho	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Origem do passivo	Lista de escolha	30	Nenhum
Ramo de negócio	Lista de escolha	30	Nenhum
Localização da perda	Lista de escolha	30	Nenhum

Claim Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código da perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Data e hora da perda	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Descrição da perda	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Tipo de perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Código da negligência médica	Lista de escolha	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Parte do corpo ferida	Lista de escolha	30	Nenhum
People Injured Number	Número	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Local do ferimento	Lista de escolha	30	Nenhum
Police Department	Texto	50	Nenhum
Police Report Number	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo.
Código postal	Texto	30	Nenhum
Concelho	Texto	50	Nenhum

Claim Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Relação com o segurado	Lista de escolha	30	Nenhum
Data do relatório	Data	Não aplicável	Nenhum
Report Number	Texto	50	Nenhum
Reported by	Lista de escolha	30	Nenhum
Informações de contactos do informador	Texto	50	Nenhum
Estado	Texto	10	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Hora do óbito	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Tipo de ferimento	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de morada do contacto: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar moradas do contacto para o Oracle CRM On Demand.

Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Pode importar campos Morada do contacto para o Oracle CRM On Demand apenas se as moradas partilhadas tiverem configuradas para a empresa. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte [Gerir moradas \(na página 367\)](#).

Nome do campo da morada do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.

Nome do campo da morada do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do contacto	ID	15	Nenhum.
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum.
ID da morada	ID	15	Nenhum.
ID Externo da Morada	Texto	30	Nenhum.
Tipo de morada	Lista de escolha	30	Os tipos de morada predefinidos seguintes estão disponíveis: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.
Principal	Caixa de Seleção	1	Se o campo Principal tiver um valor de S, a morada é uma morada principal. Os valores para este campo são S e N.

Campos de contactos do livro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar livros do contacto para o Oracle CRM On Demand.

NOTA: Para importar registos de livros da conta ou registos de livros do contacto, a função tem de incluir o privilégio Gerir livros futuros.

Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora \(na página 1535\)](#)

Nome do campo de contactos do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	Cadeia	150	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que

Nome do campo de contactos do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			especifique um valor para o campo Nome ou ID do livro, não ambos. Se atualizar um registo existente, o campo Nome é opcional.
ID do livro	Cadeia	15	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique um valor para o campo Nome ou ID do livro, não ambos. Se atualizar um registo existente, o campo ID do livro é obrigatório.
Book External ID	Cadeia	30	Nenhum
Contact: Id	Cadeia	15	O ID do contacto é o ID da linha do contacto.
ID externo do contacto	Cadeia	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar em vigor.
Data de fim	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar terminada.
Sinalizador de principal futuro	Cadeia	1	Se o sinalizador de principal futuro tiver um valor Y, o livro do registo atual é definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isto é baseado no campo Data de início. Os valores para este campo são: S e N.

Campos de contacto: Preparação da importação

Se tiver ficheiros separados para importar para contas e contactos, importe primeiro as contas e, em seguida, os contactos. Certifique-se de que o ficheiro de importação de contactos contém nomes de contas válidos para o ficheiro de importação de contas.

Se tiver um ficheiro de importação Contactos, são criados registos da conta baseados nos dados do nome da conta encontrados no campo Nome da conta no ficheiro de importação Contactos. Se o registo do contacto contiver dados da morada alternativa, o Oracle CRM On Demand cria uma nova conta e preenche a morada de expedição com a morada alternativa. A morada para faturação fica em branco.

Se vários contactos estiverem associados à mesma conta, os campos de morada da conta são definidos como os valores de morada alternativa associados ao primeiro contacto importado para essa conta. Se o primeiro contacto importado não contiver dados de morada alternativa, mas se os registos subsequentes *contiverem*, os campos de morada da conta ficam vazios, uma vez que só é considerado o primeiro contacto importado quando são definidos os valores dos campos de morada da conta. Por conseguinte, se estiver a importar apenas de um ficheiro de importação de contactos, antes de importar, ordene os dados pelo nome da conta, em seguida, certifique-se de que o primeiro contacto para cada nome de conta diferente contém a morada que pretende utilizar para a conta.

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contactos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	O texto para este campo pertence a um de vários campos utilizados para corresponder a um registo de Conta existente. Se não for encontrada nenhuma correspondência, é criado o Nome da conta para uma nova Conta como parte do processo de importação do Contacto. Para mais informações, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1750) .
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	O texto para este campo pertence a um de vários campos utilizados para corresponder a um registo de Conta existente. Para mais informações, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1750) .
Nome do assistente	Texto	50	Nenhum

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de telefone do assistente	Telefone	40	Nenhum
Hora adequada para contacto	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são No início da tarde, No início da manhã, Noite, Ao fim da tarde, A meio da tarde e Sábado. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Código do motivo bloqueado	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Empresa, Não ver, Não expedir, RH e Jurídico. Pode editar esta lista de escolha.
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Nenhuma, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
N.º de telemóvel	Telefone	40	Nenhum
Cliente desde	Data	Não aplicável	Este campo é preenchido automaticamente com a data atual assim que o valor Cliente é selecionado no menu pendente Tipo de contacto.
Morada do contacto	Lista de escolha	100	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa. Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Contact Address 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) . Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contact Address 2, 3	Texto	100 cada	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade do Contacto	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Contact Country	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Contact Currency	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Apartado/Código de ordenação do contacto	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Contact Province	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			correspondência dos seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos E.U.A.) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Tipo de contacto	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Cliente potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente
Contact US State	Lista de escolha	2	Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal do contacto	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Pontuação do crédito	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Currency	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Carteira de investimentos atual	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Agressivo, Moderado e Conservador. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Pode editar esta lista de escolha.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do cliente	Texto	11	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Data	7	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Grau académico	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são PHD, Doutor médico, Osteopata, MBA, Enfermeira registada, Terapeuta da respiração, Farmacêutico registado, Mestre de ciência, Dentista, LPN e Mestre da saúde pública. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Departamento	Texto	75	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Correio Eletrónico	Texto	100	Se a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico no perfil da empresa estiver selecionada, a maior parte dos caracteres Unicode (UTF-8) serão permitidos. Para mais informações sobre a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico, consulte Configurar Definições da Empresa (na página 1195). Para obter informações sobre os caracteres que são suportados para utilização nos endereços de correio eletrónico, consulte Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico (na página 66).
Nível de experiência	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Específico do Oracle CRM On Demand Financial

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Services Edition. Pode editar esta lista de escolha.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Nome próprio	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Nome próprio furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Apelido furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Sexo	Lista de escolha	1	Os valores predefinidos são F e M. Pode editar esta lista de escolha. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
N.º de telefone de casa	Telefone	40	Nenhum
Valor Patrimonial da Residência	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Horizonte de investimento	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. Pode editar esta lista de escolha. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Título da função	Texto	75	Nenhum
Data da última chamada	Data/Hora		Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Apelido	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Origem da pista	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Anúncios, Correio direto, Correio eletrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site e Outros.
Eventos de vida	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Casamento, Nascimento de um filho, Reforma, Divórcio e Outros. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gestor	Não aplicável	Não aplicável	Neste momento, não é possível importar dados para este campo. O respetivo valor só pode ser definido diretamente na aplicação (na página Editar contacto).
Manager External ID	Texto	30	Nenhum
Estado civil	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Solteiro, Divorciado, Casado, União de facto, Separado e Viúvo. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potencial do mercado	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Alto, Médio e Baixo. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Outros nomes	Texto	50	Nenhum
Modificado Por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respetivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Sr./Sra.	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Sr., Sra., D., Dr. e Dra.
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Objetivo	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/ crescimento, Equilibrado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Adesão	Caixa de verificação	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Não adesão	Caixa de verificação	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Possuir ou alugar	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Possuir ou alugar. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de início de sessão do utilizador para um utilizador existente do Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de correio eletrónico de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de correio eletrónico de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
ID do sistema externo da morada pessoal	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			corresponder a um registo da morada validada existente.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Objetivo principal	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Poupança para educação dos filhos, Poupança para educação, Nova casa, Acumulação de riqueza, Planeamento da propriedade, Preservar os meus ativos e Reforma. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privado	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deve ser definido como selecionado se pretender que este contacto só fique visível para o proprietário da conta.
Profissão	Texto	50	Nenhum.
Data de qualificação	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum.
Classificação 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 61) .
Classificação 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Perfil de risco	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Aversão ao risco, Tomador de riscos, Conservador, Moderado e Agressivo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Referred by	Lista de escolha	101	Nenhum.
Rota	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segmento	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Profissional, Trabalhador, Rural/agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor líquido alto, Multi-milionários e Valor líquido ultra alto. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Trabalhador por conta própria	Caixa de verificação	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campanha de origem	Lista de escolha	100	A campanha que gerou o contacto.
Estado	Lista de escolha	30	Esta coluna armazena o estado de um cliente ou contacto. Os seguintes valores são permitidos: Ativo, Arquivado inativo e Arquivado obsoleto.
Stoplight 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 61) .
Stoplight 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Stoplight 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Categoria de impostos	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Fuso Horário	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos padrão.
Total dos ativos	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total do passivo	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Cliente potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente.
N.º de fax do emprego	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone do emprego	Telefone	40	Nenhum
Vendas acumuladas	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de contacto \(na página 325\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos da licença do estado do contacto: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar licenças do estado do contacto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Licença do estado do contacto predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contact	Texto	15	Nenhum
Data de expiração	Texto	7	A data de expiração da licença médica para este contacto, se for conhecida.
Número da carta de condução	Texto	30	O número da licença obrigatório para o contacto no estado designado.
State	Texto	30	Um estado nos Estados Unidos ou uma província no Canadá (opcional).
Estado	Texto	30	Os valores predefinidos para o estado da licença são: Em branco, Ativo ou Expirado.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Licenças do estado do contacto \(na página 567\)](#)

Campos da equipa do contacto: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar equipas do contacto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da equipa do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Acesso ao Contacto	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome Completo do Contacto	Texto	60	Nenhum

Nome do campo da equipa do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Função da equipa	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Proprietário, Patrocinador executivo, Consultor, Parceiro, Outro
ID de Utilizador	Texto	50	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
ID Externo do Utilizador	Texto	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 152\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de inscrição no curso: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de inscrição no curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo da inscrição no curso predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	22	Nenhum.
Nome do curso	Lista de escolha	15	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de inscrição	Data	22	Este campo apresenta a data atual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.

Número da inscrição	Texto	100	Nenhum.
Estado da inscrição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Inscrito, Concluído e Incompleto.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Offering Partner	Lista de escolha	15	A empresa de terceiros em que o candidato se inscreve para o curso. A entrada é normalmente feita a partir da lista da oferta a parceiros para o curso.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Campos do curso \(na página 527\)](#)

Campos do curso: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do curso predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	A empresa onde trabalha o contacto do curso.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto do curso já existir no Oracle CRM On Demand.
Taxa do curso	Currency	22	Nenhum.

ID do curso	Texto	30	Recomenda-se que o identificador interno para o curso seja exclusivo. O Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Duração do curso (Dias)	Número	22	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Duração (Horas)	Número	22	Nenhum.
Correio Eletrónico	Texto	100	O endereço de correio eletrónico para o contacto do curso.
Exame	Lista de escolha	15	Nenhum.
Nome próprio	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto do curso apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Formação orientada por formadores, Formação por computador (CBT) e Formação personalizada.
Hands-on Lab	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto do curso apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Suporte	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Sala de aula, Online e CD/DVD.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto do curso.

Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Estrutura e Segurança.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais do curso.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Campos do curso \(na página 527\)](#)

Campos de cobertura: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar dados da cobertura para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da cobertura.

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Início	Data	Não aplicável	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Cobertura	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente
Nome da Cobertura	Texto	100	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto da cobertura	Texto	15	Nenhum
Produto da cobertura: ID do sistema externo	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo
Estado da Cobertura	Lista de escolha	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Dedutível	Moeda	22	Nenhum
End	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Limite individual	Moeda	22	Nenhum
Montante segurado	Moeda	22	Nenhum
Propriedade segurada	Texto	30	Nenhum
Propriedade segurada: ID do sistema externo	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Limite total	Moeda	22	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campo de objeto personalizado: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar campos de objetos personalizados para objetos personalizados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 e Objeto personalizado 03

As informações da tabela seguinte só são válidas para Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 e Objeto personalizado 03.

Nome do campo do objeto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome	Texto	50
Localização da conta	Texto	50
Descrição	Texto	16.350
Custom Objects 04-15	Texto	50
Divisão	Texto	50
ID exclusivo externo dos objetos personalizados 04-15	Texto	30
ID de integração	Texto	30
ID exclusivo externo	Texto	30

Nome do campo do objeto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Proprietário	Correio Eletrónico	50
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50
Currency	Texto	20
Pesquisa rápida 1	Texto	50
Pesquisa rápida 2	Texto	50
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
Número indexado	Número	16
Data indexada	Data/Hora	32
Moeda indexada	Moeda	25
Caixa de verificação indexada	Booleano	1
Tipo	Texto	30
Conta	Texto	100
Campanha	Texto	100
Contacto	Texto	255
Objeto Customizado 01	Texto	50
Objeto personalizado 02	Texto	50
Objeto personalizado 03	Texto	50
Concessionário	Texto	100

Nome do campo do objeto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Evento	Texto	50
Fundo	Texto	50
Agregado familiar	Texto	50
Pista	Texto	255
Oportunidade	Texto	100
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100
Pedido de assistência	Texto	64
Solução	Texto	100
Veículo	Texto	100
ID externo da conta	Texto	30
ID externo da campanha	Texto	30
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 01	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 02	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 03	Texto	30
ID externo da pista	Texto	30
ID externo da oportunidade	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
Portfolio External ID	Texto	30
ID externo do produto	Texto	30
ID externo do pedido de assistência	Texto	30
Solution External ID	Texto	30

Objetos personalizados 04 e superiores

As informações da tabela seguinte só são válidas para os objetos personalizados 04 e superiores.

Nome do campo do objeto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Conta	Texto	100
Atividade	Texto	100
Livro	Cadeia	150
Book:ID	Cadeia	15
Campanha	Texto	100
Custom Objects 01-15	Texto	50
Concessionário	Texto	100
Descrição	Texto	16.350
Exchange Date	Data	32
ID exclusivo externo	Texto	30
Evento	Texto	50
Fundo	Texto	50
Pedido de fundos	Texto	50
Agregado familiar	Texto	1
Caixa de verificação indexada	Booleano	1
Moeda indexada	Currency	25
Data indexada	DateTime	32
Número indexado	Número	16
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30

Nome do campo do objeto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
ID de integração	Texto	30
Pista	Texto	225
Nome	Texto	50
Oportunidade	Texto	100
Proprietário	Correio Eletrónico	50
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100
Pesquisa rápida 1	Texto	50
Pesquisa rápida 2	Texto	50
Pedido de assistência	Texto	64
Tipo	Texto	30
Veículo	Texto	100
ID único externo da conta	Texto	30
ID exclusivo externo da atividade	Texto	30
ID do sistema externo do ativo	Texto	30
ID exclusivo externo da campanha	Texto	30
ID do sistema externo da empresa	Texto	30
ID exclusivo externo do contacto	Texto	30
IDs exclusivos externos dos objetos personalizados 01-15	Texto	30

Nome do campo do objeto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID exclusivo externo do concessionário	Texto	30
ID exclusivo externo do pedido de fundos	Texto	30
ID exclusivo externo do agregado familiar	Texto	30
ID único externo da oportunidade	Texto	30
ID exclusivo externo do proprietário	Texto	30
ID exclusivo externo da carteira	Text	30
ID único externo do produto	Texto	30
ID único externo do pedido de assistência	Texto	30
ID exclusivo externo do pedido de solução	Texto	30
ID exclusivo externo do veículo	Texto	30

Campos de danos: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar dados de danos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de danos.

Damage Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Participação	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Participação: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum

Damage Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Danos	Texto	50	Nenhum
Descrição dos danos	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Nome do dano	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Descrição da propriedade com danos	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Tipo de propriedade danificada	Texto	50	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Valor estimado	Moeda	22	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Integration Id	Texto	30	Nenhum
Propriedade do seguro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Propriedade do seguro: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum

Damage Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
N.º da propriedade	Número	22	Nenhum
Proprietário: ID único externo	Texto	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de registo de negócio: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de negócio para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado da aprovação	Lista de escolha	30	Os valores válidos para este campo são: Aprovação pendente, Aprovado, Rejeitado, Devolvido, Cancelado e Expirado.
Data de aprovação	Data	Não aplicável	Nenhum
Contacto associado	Lista de escolha	100	Nenhum
Associated Customer	Lista de escolha	100	Nenhum
Pista associada	Texto	100	Nenhum
Pista associada: ID único externo	Texto	30	Nenhum
Pista associada: Nome	Texto	50	Nenhum
Pista associada: Apelido	Texto	50	Nenhum
Pista associada: ID de integração	Texto	30	Nenhum

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Pista associada: Apelido	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Lista de escolha	100	Nenhum
Telemóvel	Texto	40	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Data de fecho	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome da empresa	Texto	50	Nenhum
Converted to Opportunity	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
País	Lista de escolha	50	Nenhum
Aprovador atual	Lista de escolha	100	Nenhum
Created: Date	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Currency	Lista de escolha	Não aplicável	Não pode editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder aos valores válidos.
Volume do negócio	Currency	15	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Correio eletrónico	Texto	50	Nenhum
Exchange Rate	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	40	Nenhum
Fax	Texto	40	Nenhum
Aprovador final	Lista de escolha	100	Nenhum
Nome próprio	Texto	50	Nenhum
Título da função	Texto	75	Nenhum

Registro de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apelido	Texto	50	Nenhum
Outros nomes	Texto	50	Nenhum
Modified: Date	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de escolha	30	Nenhum
Nome	Texto	100	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registros contêm valores neste campo antes de efetuar uma importação.
New Contact	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Novo cliente	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Nova oportunidade	Caixa de Seleção	Não aplicável	Este campo indica se a oportunidade associada ao registro de negócio é nova.
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Objetivo	Texto	100	Nenhum
Objetivo: ID único externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Lista de escolha	30	Os dados neste campo têm de corresponder ao ID de um utilizador existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID do utilizador que está a efetuar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o proprietário é definido como o ID do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta de parceiro proprietário	Lista de escolha	100	Este campo apresenta automaticamente a empresa do parceiro do proprietário do registro de negócio predefinido. Este

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			campo é só de leitura. O processo de importação no Oracle CRM On Demand não pode atualizar este campo.
Conta de parceiro de origem	Lista de escolha	100	O parceiro que descobriu originalmente a oportunidade. Este parceiro é normalmente o mesmo que o parceiro principal, mas pode ser diferente. Este campo é opcional.
Partner Program	Lista de escolha	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Código postal	Texto	30	Nenhum
Parceiro principal	Lista de escolha	100	O parceiro principal é responsável pelo registo de negócio. Este campo juntamente com o campo Localização do parceiro principal identifica um parceiro de forma exclusiva. Este campo não pode ser nulo.
Principal Partner Location	Texto	50	A localização do parceiro principal referida na célula anterior. Este campo juntamente com o campo Parceiro principal identifica um parceiro de forma exclusiva. Este campo pode ser nulo.
Product Interest	Texto	100	Nenhum
Motivo da rejeição	Lista de escolha	30	Nenhum
Preço especial obrigatório	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Street	Texto	100	Nenhum
Estado do envio	Lista de escolha	30	Os valores válidos para este campo são: Não enviado, Enviado e Reposto.
Data de submissão	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Suporte obrigatório	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Telephone#	Texto	40	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos para este campo são: Standard e Não standard.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de concessionário: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de concessionário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

NOTA: Esta secção é específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	Texto	100	Nenhum
Site	Texto	50	Nenhum
Site	Texto	50	Nenhum
Concessionário principal	Texto	100	Nenhum
Estado	Texto	255	Nenhum
Site principal	Texto	50	Nenhum
Phone Number	Telefone	40	Nenhum
E-mail	Texto	50	Nenhum
URL	Texto	100	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Fax Number	Telefone	40	Nenhum
Currency	Texto	20	Nenhum
Stage	Texto	30	Nenhum
Classificação	Número	16	Nenhum
Morada para faturação	Lista de escolha	100	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa. Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para Faturação 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para faturação 2, 3	Texto	100 cada	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para Faturação	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
País de Faturação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é <i>USA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação dos dados (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Apartado para faturação/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Concelho de Faturação	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos EUA para Faturação	Lista de escolha	2	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal para faturação	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para faturação	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para Expedição	Texto	30	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa. Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para expedição 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) . Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada de expedição 2, 3	Texto	100 cada	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para expedição	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País para expedição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é <i>USA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação dos dados (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Apartado de expedição/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Concelho para expedição	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Estado dos EUA para Expedição	Lista de escolha	2	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal de expedição	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para expedição	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
ID externo do concessionário principal	Texto	30	Nenhum

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Primary Owner Id	ID	15	Nenhum
Tipo de concessionário	Texto	30	Nenhum
Modificado: Data externa	Data/Hora	32	Nenhum
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Nenhum
Modificado Por	Texto	255	Nenhum
ID da linha	ID	15	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Objeto Customizado <i>N</i>	Texto	50	Nenhum
Lista de escolha indexada 1	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 2	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 3	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 4	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 5	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 6	Texto	30	Nenhum
Número indexado	Número	16	Nenhum
Data indexada	Data/Hora	32	Nenhum
Moeda indexada	Currency	25	Nenhum
Texto integral indexado	Texto	255	Nenhum
Texto breve indexado 1	Texto	100	Nenhum
Texto breve indexado 2	Texto	100	Nenhum
Caixa de verificação indexada	Booleano	1	Nenhum

Campos de eventos: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos Evento para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Se não conseguir ver um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Event Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.
Produto	Lista de escolha	100	Nenhum.
Categoria do produto	Lista de escolha	100	Nenhum.
Owner Alias	Texto	50	Nenhum.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Detalhes da sessão	Texto	500	Nenhum.
Nome próprio do proprietário	Texto	50	Nenhum.
Apelido do proprietário	Texto	50	Nenhum.
ID do proprietário principal	ID	15	Nenhum.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum.
ID de integração	Texto	30	Nenhum.
ID do Sistema Externo	Texto	30	Nenhum.
Número indexado	Número Inteiro	Não aplicável	O valor neste campo deve ser um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de escolha indexada 1	Lista de escolha	30	Nenhum.
Lista de escolha indexada 2	Lista de escolha	30	Nenhum.

Event Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Lista de escolha indexada 3	Lista de escolha	30	Nenhum.
Lista de escolha indexada 4	Lista de escolha	30	Nenhum.
Lista de escolha indexada 5	Lista de escolha	30	Nenhum.
Lista de escolha indexada 6	Lista de escolha	30	Nenhum.
Texto integral indexado	Texto	255	Nenhum.
Texto breve indexado 1	Texto	40	Nenhum.
Texto breve indexado 2	Texto	40	Nenhum.
Tipo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Localização	Texto	100	Nenhum.
N.º máx. de convidados	Número Inteiro	Não aplicável.	O valor neste campo deve ser um valor numérico válido entre 0 e 1000000.
Nome	Texto	150	Este campo é obrigatório.
Objetivo do evento	Texto	500	Este campo é obrigatório.
Data de início	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum.
Orçamento	Currency	15	Nenhum.
Crédito CME	Número Inteiro	Não aplicável.	O valor neste campo deve ser um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Data de confirmação	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum.
Data de fim	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do exame: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do exame predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto do exame já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Correio Eletrónico	Texto	100	O endereço de correio eletrónico para o contacto do exame.
Taxa do exame	Currency	22	Nenhum.
ID do exame	Texto	100	Recomenda-se que o identificador interno para o curso seja exclusivo.
Nome próprio	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto do exame apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Escolha múltipla, P&R e Misto.
Método de classificação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Classificações, Pontos e Pontuações.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto do exame apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Pontuação máxima	Número	22	Nenhum.

Suporte	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Baseado em computador, Baseado em papel e Misto.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do exame seja exclusivo.
Número de perguntas	Número	22	Nenhum.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Pontuação positiva	Número	22	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto do exame.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tempo permitido (Minutos)	Número	22	Nenhum.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Supervisionado e Online. Um exame é considerado <i>supervisionado</i> quando os candidatos são supervisionados durante o exame.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais do exame.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Campos de Exame \(na página 535\)](#)

Campos de registos de exame: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do registo do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do registo do exame predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Administering Partner	Lista de escolha	15	A empresa de terceiros que administra o exame. A entrada é normalmente feita a partir da lista da administração de parceiros para o exame.
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	7	Nenhum.
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Nome do exame	Lista de escolha	15	Nenhum.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum.
Classificação obtida	Texto	50	Nenhum.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Pontuação obtida	Número	22	Nenhum.
Pontuação expira a	Data	7	Nenhum.
Data do registo	Data	7	Este campo apresenta a data atual durante a criação do registo, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.

Número do registo	Texto	50	Os números de registo do exame são normalmente exclusivos.
Estado do registo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Registrado, Aprovado e Reprovado.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Campos de Exame \(na página 535\)](#)

Campos de conta financeira: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da conta financeira.

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Account Holder	Texto	15	Nenhum
Detentor da conta: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Saldo	Currency	22	Nenhum
Saldo a partir de	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Branch	Texto	15	Nenhum
Agência: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Número da Conta Financeira	Texto	50	Nenhum
Financial Advisor	Texto	15	Nenhum
Consultor financeiro: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Gerido Remotamente	Booleano	1	Nenhum
Instituição com gestão remota	Texto	15	Nenhum
Instituição com gestão remota: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo da instituição com gestão remota (conta empresarial) associado a este registo.
Agência Filial	Lista de escolha	30	Nenhum
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Junção	Booleano	1	Nenhum
Data de Abertura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta financeira principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Carteira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta Principal	Booleano	1	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de detentores de contas financeiras: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar titulares de contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do detentor da conta financeira.

Nome do campo do detentor da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta empresarial	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente

Nome do campo do detentor da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo
Detentor da conta financeira	Texto	15	Nenhum
Detentor da conta financeira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Nome dos detentores de contas financeiras	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Joined Date	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do detentor da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto principal	Booleano	1	Nenhum
Função	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de investimentos de contas financeiras: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar investimentos de contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de investimentos de contas financeiras.

Nome do campo de investimentos de contas financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente

Nome do campo de investimentos de contas financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo
Nome dos investimentos de contas financeiras	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Produto financeiro: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Desempenho	Texto	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Data de compra	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Preço de compra	Currency	22	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Valor	Currency	22	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de planeamento financeiro: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar planeamentos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Financial Plan

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para Planeamento financeiro.

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Aprovado pelo contacto	Booleano	1	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Nome do plano financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Carteira	Texto	15	Nenhum
Carteira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Enviado para contacto	Booleano	1	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de produto financeiro: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar produtos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do produto financeiro.

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Categoria	Lista de escolha	30	Nenhum
Classe	Lista de escolha	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Preço atual	Currency	20	Nenhum
Última atualização do preço atual	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum
Divisão	Texto	30	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID do produto financeiro	Texto	50	Nenhum
Nome do produto financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Financial Product Overview	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
ID do hub do produto MDM	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Produto financeiro principal	Texto	15	Nenhum
Produto financeiro principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro principal associado a este registo.
Produto financeiro principal: ID do sistema	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Origem do preço	Texto	50	Também conhecida como a origem do preço atual.
Product Catalogue	Texto	250	Nenhum
URL do produto	Texto	250	Nenhum
Subclasse	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de transações financeiras: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar transações financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para transações financeiras.

Nome do campo de transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Produto financeiro: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo.
Financial Transaction Parent	Texto	15	Nenhum
Transação financeira principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID único externo	Texto	30	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Data e hora da transação	Data/Hora		Nenhum

Nome do campo de transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da transação	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Período da transação	Texto	50	Nenhum
Preço da transação	Currency	22	Nenhum
Origem da transação	Texto	50	Nenhum
Tipo de transação	Lista de escolha	30	Nenhum
Valor	Currency	22	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de atribuição de contacto de HCP: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar campos de atribuição de contacto de HCP para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da atribuição de contacto de HCP predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da atribuição de contacto de HCP	Varchar	15	Indica o número de identificação da linha.
Tipo de atribuição	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos para este campo são Atribuição de detalhes, Atribuição de amostra, Atribuição de artigos promocionais e Atribuição de pedidos de amostras.

Nome do campo da atribuição de contacto de HCP predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início	Data Hora	7	Este campo é obrigatório.
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Data de fim	Data Hora	7	Se uma data de fim for definida para o registo Atribuição de contacto de HCP, a data de fim tem de ser posterior à data de início.
Qty Remaining	Número	22	Quando a atribuição de contacto de HCP é criada primeiro, os campos Quantidade de atribuição e Quantidade remanescente devem ter o mesmo valor positivo. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
Quantidade distribuída	Número	22	Quando a atribuição de contacto de HCP é criada primeiro, o campo Quantidade distribuída deve ser zero. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
Quantidade da atribuição	Número	22	Quando a atribuição de contacto de HCP é criada primeiro, os campos Quantidade de atribuição e Quantidade remanescente devem ter o mesmo valor positivo. Os campos

Nome do campo da atribuição de contacto de HCP predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			de quantidade devem ter valores inteiros.
ID do contacto	Varchar	15	Indica o identificador da linha para o contacto ou profissional de saúde para quem as atribuições são definidas.
ID do Produto	Varchar	15	Indica o identificador da linha para o produto ou amostra para os quais as atribuições são definidas no contacto ou profissional de saúde específico.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de propriedade do seguro: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar dados da propriedade do seguro para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da propriedade do seguro.

Nome do campo da propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante	Moeda	22	Nenhum

Nome do campo da propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo.
Sequência	Número	22	O campo predefinido para o registo correspondente.
Tipo	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do relatório de auditoria do inventário: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar relatórios de auditoria do inventário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Relatório de auditoria do inventário predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Nota	255	Nenhum
Data de conclusão	Data/Hora	7	Nenhum
Período de inventário	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do período do inventário.
Reason	Lista de escolha	30	Nenhum
Data de comunicação	Data/Hora	7	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do período do inventário: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar períodos do inventário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Período do inventário predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Ativo	Booleano	1	Este campo indica se o período do inventário está ativo ou inativo.
Data de fim	Data/Hora	7	Este campo está vazio se o período do inventário estiver ativo.
Reconciliado	Booleano	1	Este campo indica se o período do inventário foi ou não reconciliado.
Data de início	Data/Hora	7	A data de início do período do inventário.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de convidado: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos Convidado para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Se não conseguir ver um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Invitee Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Invitee Status	Texto	30	O valor predefinido é Pendente. Os outros valores são: Participou, Cancelou, Confirmou, Recusou e Lista de espera.
Nome do contacto	Texto	30	Selecione um contacto a partir da applet associada.
Título da função	Texto	30	O título da função para o contacto.
Tipo	Texto	30	O tipo de contacto.
Correio eletrónico	Texto	30	Nenhum
Phone#	Texto	30	Nenhum

Invítee Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Detalhes da sessão	Texto	30	Nenhum
Comentários	Texto	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de parte envolvida: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar dados da parte envolvida para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da parte envolvida.

Nome do campo de parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Participação	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Participação: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Contacto	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente. O campo Contacto é uma concatenação do apelido e do nome do contacto.
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo de parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Descrição do ferimento	Texto	16350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Resumo de Ferimentos	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Nome da Parte Envolvida	Texto	50	Nenhum
Localização	Lista de escolha	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	O proprietário do registo.
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente.
Papel no acidente	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de Eventos da Pista: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar eventos da pista para o Oracle CRM On Demand. Complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1766). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo do Evento da Pista Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Evento	Texto	50	Nome do evento.
ID do Evento	ID	15	Nenhum
ID do Sistema Externo do Evento	ID	15	ID do sistema externo do evento.
Pista	Texto	50	Nome da pista.
Lead ID	ID	15	Nenhum
ID Único Externo da Pista	ID	15	ID único externo da pista.
ID da linha	ID	15	Nenhum

Campos de pista: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar pistas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de pista predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Designação alternativa	Texto	50	Nenhum
Receitas anuais	Currency	15	Nenhum
Rendimento aproximado	Currency	15	Este é o montante do rendimento anual aproximado.
Conta associada	Texto	100	Nenhum.

Nome do campo de pista predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto associado	Texto	101	O número máximo de caracteres permitido é 101. O nome próprio pode ter até 50 caracteres, seguidos por um único espaço, e o apelido pode ter até 50 caracteres, dando um total de 101 caracteres para o campo.
Associated Deal Registration	Texto	100	Nenhum
Registo de negócio associado: ID externo	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Não aplicável	Não aplicável	Se estiver a importar uma pista convertida, o valor deste campo tem de corresponder a um nome de oportunidade existente.
Morada para Faturação 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .
Morada para faturação 2, 3	Texto	100 cada	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .
Localidade para Faturação	Texto	50	Nenhum
País de Faturação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)).
Apartado para faturação/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/ Section, Código CEDEX, Morada 4, URB

Nome do campo de pista predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (consultar Acerca de países e da correspondência de moradas na página 1729)).
Concelho de Faturação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos E.U.A.) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato, Oblast (região).
Estado dos EUA para Faturação	Lista de escolha	2	Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal para faturação	Texto	50	Nenhum
Campanha	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado quando está a ser utilizado o Assistente de importação de pistas do Oracle CRM On Demand. Não é possível definir diretamente valores para o campo Campanha nos dados da importação.
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
N.º de telemóvel	Telefone	40	Nenhum
Empresa	Texto	100	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Criado Por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respetivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Data de nascimento	Data	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo de pista predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Correio Eletrónico	Texto	100	Se a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico no perfil da empresa estiver selecionada, a maior parte dos caracteres Unicode (UTF-8) serão permitidos. Para mais informações sobre a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico, consulte Configurar Definições da Empresa (na página 1195). Para obter informações sobre os caracteres que são suportados para utilização nos endereços de correio eletrónico, consulte Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico (na página 66).
Data de fecho estimada	Data	7	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Nome próprio	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Nome próprio furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Apelido furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Indústria	Lista de escolha	50	O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da

Nome do campo de pista predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			importação. Em alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da empresa pode criar um campo Pista personalizado que contém os valores válidos que pretende nos dados da importação. Desta forma, pode importar os dados para esse campo personalizado em vez deste campo. Valores válidos predefinidos: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia avançada, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Título da função	Texto	75	Nenhum
Apelido	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Moeda da pista	Texto	20	Nenhum
Modificado Por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respetivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Sr./Sra.	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Sr., Sra., D., Dr. e Dra.
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Número de Funcionários	Número Inteiro	15	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o

Nome do campo de pista predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Receitas potenciais	Currency	15	Nenhum
Telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Interesse do produto	Texto	100	Nenhum
Profissão	Texto	50	Esta é a profissão ou ocupação especificada.
Classificação	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: A, B, C e D
Classificação 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 61).
Classificação 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.

Nome do campo de pista predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Reassign Lead Owner	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado para todas as pistas numa importação específica quando está a ser utilizado o Assistente de importação de pistas do Oracle CRM On Demand. Determina se as pistas importadas são atribuídas a novos proprietários com base nas Regras de atribuição de pistas definidas para a empresa.
Recomendado por	Lista de escolha	101	Nenhum
Vendedor	Lista de escolha	30	Nenhum
ID externo do vendedor	Texto	30	Nenhum
Origem	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Anúncios, Correio direto, Correio eletrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site e Outros
Estado	Não aplicável	Não aplicável	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores que importar têm de corresponder exatamente aos valores válidos e têm de corresponder à lógica de gestão.
Stoplight 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 61) .
Stoplight 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Stoplight 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Web site	Texto	100	Nenhum
N.º de fax do emprego	Telefone	40	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Leads Fields (consultar [Campos de pista](#) na página 274)
- Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados (na página 1766)
- Importar os dados (na página 1960)

Campos de pedidos de FDM: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante pré-aprovado	Número	22	O montante total que o proprietário da marca aprovou para a atividade de marketing.
Montante pedido	Número	22	O montante total que o parceiro está a pedir para a atividade de marketing.
Estado da aprovação	Varchar	30	O estado da aprovação atual do pedido de FDM.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador atual.
Campanha	Varchar	15	A campanha à qual o FDM está associado.
Categoria	Varchar	30	A categoria à qual o pedido de FDM pertence.
Data de decisão da participação	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Estado da participação	Varchar	30	Indica o estado da participação de FDM.
Descrição	Varchar	250	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de conclusão	Data	7	A data em que o pedido tem de ser processado.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de fim	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que a atividade de marketing termina.
Data de expiração	Data Hora UTC	7	A data após a qual o pedido de FDM já não é válido.
Fundo	Varchar	15	O nome do fundo associado ao pedido de FDM.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido.
Moeda do pedido de FDM	Varchar	20	Nenhum
Objetivo do marketing	Varchar	30	O motivo de marketing para o pedido de FDM.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Conta de parceiro proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha.
Programa de parceiros	Varchar	15	O programa de parceiros ao qual o pedido está associado.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Data de pré-aprovação	Data	7	A data e a hora em que o pedido de FDM foi pré-aprovado.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa do parceiro que está a conduzir os esforços do pedido de FDM.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
Region	Varchar	30	A região para a qual o pedido de FDM está a ser realizado.
Data do pedido	Data	7	A data e a hora em que o pedido de FDM foi criado.
Nome do pedido	Varchar	50	O nome do pedido de FDM.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que a atividade de marketing começa.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de submissão	Data UTC	7	A data e a hora em que o pedido foi enviado.
Montante da participação total aprovado	Número	22	O montante total da participação aprovado para o parceiro.
Montante da participação total pedido	Número	22	O montante da participação total que foi pedido pelo parceiro.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos da resposta à mensagem: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar respostas a mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da resposta à mensagem predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum
Atividade	Texto	15	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Ativar Seguimento	Booleano	1	Nenhum

Nome do campo da resposta à mensagem predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Hora de Fim	Data/Hora	7	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Plan	Texto	15	Nenhum
Plan Item	Texto	15	Nenhum
Resposta	Texto	30	Nenhum
Section	Texto	100	Nenhum
Número sequencial	Numeric	22	Nenhum
Hora de início	Data/Hora	7	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Ajustar respostas a mensagens \(na página 229\)](#)

Campos do plano de mensagens: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar planos de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público-Alvo	Texto	1000	Este campo descreve o público alvo deste plano de mensagens, como cirurgias cardíacas.
Código	Texto	50	Este campo controla os planos de mensagens em IDs de linhas diferentes. Por exemplo, se rever um plano de

Plano de mensagens predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			mensagens, este campo cria uma cópia do plano de mensagens com um número de versão incrementada.
Disclosure Mandatory	Booleano	1	Quando este campo é selecionado, é apresentada uma mensagem de divulgação.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Ativar Seguimento	Booleano	1	Nenhum
Data de expiração	DateTime	7	A data de fim do plano de mensagens.
ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Lock Sequence	Booleano	1	Este campo bloqueia o plano de mensagens o que impede que os utilizadores de alterem a sequência ou removam mensagens de um plano de mensagens.
Nome	Texto	200	O nome do plano de mensagens ou o plano de mensagens personalizado.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Priority	Número	22	Nenhum
Release Date	DateTime	7	A data de lançamento do plano de mensagens.
Segmento	Texto	50	Este campo descreve o segmento de mercado; isto é, o grupo de contas ao qual se destina o plano de mensagens, como hospitais de cuidados terciários. Mostra os planos de mensagens recomendados ao representantes de vendas quando estes estão a planear chamadas.
Skin	Texto	30	Quando o planificador de mensagens é aberto para edição ou pré-visualização, a disposição do plano de mensagens também é apresentada.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início	DateTime	7	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Por predefinição, os valores válidos para este campo são: Aprovado, Em curso, Rejeitado, Lançado, Enviado.
Tipo	Texto	30	Por predefinição, os valores válidos para este campo são: Lançamento do produto e Mensagens alvo.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Planos de Mensagens \(na página 657\)](#)

Campos do item do plano de mensagens: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar itens do plano de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo do artigo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público-Alvo	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Desativar Pré-carregamento	Booleano	1	Se o campo Desativar Pré-carregamento tiver um valor de N, que é o valor predefinido, o pré-carregamento de animações para a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales está ativado. É obrigatório um valor para este campo.
Mensagem de divulgação	Booleano	1	Nenhum
Nome de apresentação	Texto	100	Nenhum

Plano de mensagens predefinido Nome do campo do artigo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de Mensagens Principal	Texto	30	Um plano de mensagens é constituído por um número de itens do plano de mensagens. O campo Plano de mensagens principal é o plano de mensagens ao qual pertence um item do plano de mensagens. O campo Plano de mensagens principal efetua a ligação ao campo do nome de um registo do plano de mensagens.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Classificação	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de Envio	Lista de escolha	30	Os valores disponíveis são Envio de PDF ou Envio padrão. O valor predefinido é Envio padrão. A caixa de verificação Cópia ativada é selecionada e a caixa de verificação Otimizado é desmarcada por predefinição.
Número sequencial	Número	22	Nenhum
Nome da Solução	Texto	30	Nenhum
Notas do Orador	Texto	2000	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Itens do plano de mensagens \(na página 664\)](#)

Campos da relação do item do plano de mensagens: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar relações do item do plano de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo da relação do artigo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público-Alvo	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Nome de apresentação	Texto	100	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de Mensagens Principal	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Classificação	Lista de escolha	30	Nenhum
Número sequencial	Número	22	Nenhum
Nome da Solução	Texto	30	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Relações do item do plano de mensagens \(na página 670\)](#)

Campos do controlo da modificação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar os campos de controlo de modificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de importar os campos de controlo de modificação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Controlo de modificação predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do objeto dependente	Texto	15	Nenhum.
Nome do objeto dependente	Texto	50	Nenhum.
Nome do evento	Texto	150	Para obter informações sobre nomes de eventos, consulte Acerca de eventos de controlo de modificação (consultar Acerca de eventos de controlo da modificação na página 1716).
Nome do campo	Texto	50	Nenhum.
ID do Objeto	Texto	15	Nenhum.
Nome do objeto	Texto	50	Nenhum.
Número de modificação	Número	22	Nenhum.
Modificado: Data	DateTime	50	Nenhum.
Tipo de registo	Texto	50	Indica o tipo de registo para o qual os valores da lista de escolha foram modificados como, por exemplo, Conta.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Controlo da modificação \(na página 1702\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de nota: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar destinatários da campanha para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes

fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de nota predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da Conta	Texto	255	Nenhum
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Nome da campanha	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Nome do contacto	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	16, 035	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Nenhum
Privado	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
ID externo do pedido de assistência	Texto	30	Nenhum
Service Request Number	Número	15	Nenhum
Assunto	Texto	30	Campo obrigatório por predefinição.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do objetivo: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar objetivos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Objetivo predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da Conta	Texto	15	O nome da conta associada ao objetivo definido.
Contact Name	Texto	15	O nome da conta associada ao objetivo definido.
Moeda	Texto	20	A moeda utilizada para os valores monetários do objetivo.
Descrição	Texto	2000	O campo de descrição para o objetivo definido.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	7	A data de aplicação da taxa de câmbio na moeda.
Objective Name	Texto	30	Nenhum
Receita do objetivo	Texto	22	As receitas alvo para o objetivo.
Alvo do objetivo	Número	22	O campo Alvo do objetivo é uma quantidade de unidades de venda, receitas médicas, chamadas de vendas, etc. Esta quantidade é definida pelo campo Unidades do objetivo.
Unidades de objetivos	Lista de escolha	30	O campo Unidades do objetivo define a quantidade no campo Alvos do objetivo.
Parent Objective	Texto	15	Se o objetivo definido estiver associado a um objetivo principal, este campo ativa ambos os objetivos para serem combinados.

Objetivo predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Período	Texto	15	Este valor do período corresponde aos critérios que o utilizador introduz quando configura previsões no Oracle CRM On Demand.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Nome do plano	Texto	15	O nome do plano de negócio associado a este objetivo específico (opcional).
Nome do produto	Texto	15	O nome do produto associado ao objetivo.
Estado	Lista de escolha	30	O estado do objetivo.
Público alvo	Texto	2000	Este é o grupo de indivíduos aos quais o objetivo se aplica.
Tipo	Lista de escolha	30	O tipo de objetivo. O cliente define os valores.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- Objectives (consultar [Objetivos](#) na página 408)

Campos de função de contacto de oportunidade: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar funções para contactos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da função do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Função de compra	Lista de escolha	39	Valores válidos predefinidos: Utilizador, Avaliador, Aprovador, Decisor, Utilizador e avaliador, Utilizador e aprovador, Utilizador e

Nome do campo da função do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			decisor, Avaliador e aprovador, Avaliador e decisor, Desconhecido
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Nome do contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Nenhum
Principal	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de contacto \(na página 325\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de Eventos da Oportunidade: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar eventos da oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1766). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo do Evento da Oportunidade Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Evento	Texto	50	Nome do evento.
ID do Evento	ID	15	Nenhum
ID do Sistema Externo do Evento	ID	15	ID do sistema externo do evento.
Oportunidade	Texto	50	Nome da oportunidade.

Nome do Campo do Evento da Oportunidade Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da Oportunidade	ID	15	Nenhum
ID único externo da oportunidade	ID	15	ID único externo da oportunidade.
ID da linha	ID	15	Nenhum

Campos de oportunidade: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de oportunidade predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Morada da Conta	Lista de escolha	100	Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente.
Morada da Conta: ID	ID	15	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Morada	Lista de escolha	100	Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente.
Morada: ID	ID	15	Nenhum
Data de fecho	Data	7	Campo obrigatório por predefinição.
Concessionário	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados

Nome do campo de oportunidade predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Receitas previstas	Currency	15	Não é possível importar. Valor calculado com base no campo das receitas potenciais multiplicado pelo valor do campo Probabilidade.
ID exclusivo externo	Texto	255	Nenhum
Previsão	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Origem da pista	Lista de escolha	30	Nenhum
Marca	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modificado Por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respetivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Nome	Texto	100	Nenhum
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Moeda da oportunidade	Lista de escolha	15	Só de leitura.
Moeda da oportunidade	Texto	20	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não

Nome do campo de oportunidade predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Priority	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Baixa, Média e Alta
% de probabilidade	Lista de escolha	3	Valores válidos predefinidos: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 NOTA: Este campo deve ser sempre exposto na disposição. Se estiver oculto, ocorrerão resultados inesperados.
Interesse do produto	Texto	100	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classificação 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 61).
Classificação 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Motivo do ganho/perda	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Base instalada, Preço, Relação, Registo de rastreio, Sem projeto atual, Sem orçamento, Não qualificado, Perda para a concorrência, Perda para não decisão, Outros.
Voltar a atribuir oportunidade	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo de oportunidade predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Receitas	Currency	15	Nenhum
Fase de vendas	Lista de escolha	50	Campo obrigatório por predefinição. Este campo tem um comportamento diferente da maior parte dos campos; não vai adicionar valores da lista de escolha que não correspondam, mesmo que isso seja especificado durante o processo de importação. Os dados de importação têm de corresponder aos valores válidos deste campo. Se pretender capturar valores da lista de escolha do ficheiro CSV que não correspondam aos valores da lista de escolha predefinida, adicione-os à aplicação antes de importar os dados. Caso contrário, todo o registo será rejeitado. Os valores válidos predefinidos são: Pista qualificada, Visualização em criação, Lista abreviada, Seleccionada, Negociação, Fechada/ganha, Fechada/perdida.
Campanha de origem	Lista de escolha	30	A campanha que gerou a oportunidade.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são Pendente, Perdido e Ganho.
Stoplight 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 61) .
Stoplight 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Stoplight 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Território	Texto	50	Nenhum
Valor total do ativo	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prémio Total	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Ano	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Campos da Equipa da Oportunidade: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar equipas de oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo da Equipa de Oportunidade Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Acesso à Oportunidade	Lista de escolha	15	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores que importa devem corresponder exatamente aos seguintes valores predefinidos Só de leitura, Editar, Acesso Completo e Sem Acesso.
Nome da oportunidade	Texto	100	Nenhum.
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum.
ID de Utilizador	Texto	50	Nenhum.
ID Externo do Utilizador	Texto	30	Nenhum.
ID de início de sessão do utilizador	Texto	50	Nenhum.
Função da equipa	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos para este campo são Proprietário, Patrocinador Executivo, Consultor, Parceiro e Outro.
Divisão da Percentagem	Número Inteiro	22	A percentagem de receita que deve ser atribuída ao membro da equipa.
Currency	Texto	20	Nenhum.
Exchange Date	Data	Nenhum	A data de aplicação da taxa de câmbio na moeda.

Campos de receitas do produto da oportunidade: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar registos de produto da oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as

diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Produto da oportunidade predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de períodos	Número Inteiro	3	As receitas recorrentes podem suportar um máximo de 260 períodos. A duração de tempo que é abrangido pelo número total de períodos varia com base na frequência especificada (no campo Frequência). Por exemplo, se tiver receitas recorrentes a nível semanal, pode controlar as receitas até cinco anos.
Valor do ativo	Currency	15	Nenhum
Nome Completo do Contacto	Texto	255	Nenhum
Contrato	Lista de escolha	30	Nenhum
Descrição	Texto	250	A limitação é 250 caracteres.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Previsão	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Frequência	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.

Produto da oportunidade predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prémio	Currency	15	Nenhum
% de probabilidade	Lista de escolha	22	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do Produto	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Currency	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
N.º de série	Texto	100	Nenhum
Data de expedição	Data	7	Nenhum
Data de início/fecho	Data	7	Nenhum
Estado	Texto	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Garantia	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de encomenda: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar encomendas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no

tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da encomenda	Texto	30	A chave primária para o objeto da encomenda. Este campo é só de leitura.
Livro	Cadeia	150	Nenhum
Book:ID	Cadeia	15	Nenhum
Número da encomenda	Texto	50	Este campo contém a ID da encomenda por predefinição.
Descrição	Texto	255	Este campo é a descrição da encomenda.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Lista de Preços	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são os nomes das listas de preços.
Oportunidade	Texto	15	Nenhum.
Conta	Texto	15	Nenhum.
Conta final	Texto	15	Este campo é utilizado quando o valor de Integração de Ebiz PIP for selecionado para a definição Utilização da encomenda no perfil da empresa. A Integração de Ebiz PIP é a solução de integração do Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite e, por conseguinte, este campo não está disponível para o Oracle CRM OnDemand Order Management. Para mais informações sobre o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contacte o Suporte Técnico a Clientes.

Nome do campo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Atividade	Texto	15	Nenhum.
Contacto	Texto	15	Nenhum.
Morada para Expedição	Texto	15	A morada para a qual é expedida a encomenda.
Morada para faturação	Texto	15	A morada para a qual é faturada a encomenda.
Estado da criação da encomenda	Lista de escolha	30	O código do estado da encomenda. Para obter mais informações sobre este campo, consulte Campos de encomenda (na página 690) .
Mensagem de integração da encomenda	Texto	255	Este campo só é preenchido quando o valor de Integração de Ebiz PIP for selecionado para a definição Utilização da encomenda no perfil da empresa. A Integração de Ebiz PIP é a solução de integração do Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite e, por conseguinte, este campo não está disponível para o Oracle CRM OnDemand Order Management. Para mais informações sobre o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contacte o Suporte Técnico a Clientes.

Campos de artigo da encomenda: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar artigos de encomendas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do artigo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto	Texto	15	Este campo contém a chave externa para o ID do produto. É um campo obrigatório.

Nome do campo do artigo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Encomenda	Texto	15	Este campo contém a chave externa para o ID da encomenda. É um campo obrigatório.
Número do Item da Encomenda	Texto	15	Este campo contém a chave primária do objeto por predefinição.
Quantidade	Número	22	Este campo contém a quantidade de produtos encomendados. É um campo obrigatório.
Preço do artigo	Número	22	Nenhum.
Montante do Desconto	Número	22	Nenhum.
Percentagem de desconto	Número	22	Nenhum.
Preço após o desconto	Número	22	Nenhum.

Campos de parceiro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar parceiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de importar parceiros.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de médicos	Número	22	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Parceiro da conta	Caixa de verificação	1	Nenhum
Receitas anuais	Currency	15	Nenhum
Morada para faturação	Lista de escolha	100	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para Faturação 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para Faturação 2	Texto	100	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para Faturação 3	Texto	100	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para Faturação	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País para faturação	Lista de escolha	30	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal/Código de ordenação de faturação	Texto	30	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Concelho de Faturação	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729))).
Estado dos EUA para Faturação	Lista de escolha	2	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal para faturação	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para faturação	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Gestor de contas do canal	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de revisão da conformidade	Data Hora UTC	7	Esta é a data em que o Estado da conformidade tem de ser revisto.
Estado da conformidade	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Especialização	Texto	30	Pode editar esta lista de escolha.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum.
Nome furigana	Texto	100	Nenhum.
HIN	Texto	30	Número da indústria da saúde (HIN).
Indústria	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações.
Tipo de influência	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Data de conclusão da última atribuição	Data Hora UTC	7	Nenhum
Data de envio da última atribuição	Data Hora UTC	7	Nenhum
Data da última chamada	Data Hora UTC	7	Nenhum
Localização	Texto	50	Nenhum
N.º de fax principal	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial do mercado	Lista de escolha	30	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Segmento de mercado	Lista de escolha	30	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Quota de mercado	Número	Não aplicável	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha. Este número situa-se entre zero (0) e 100.
Número máximo de utilizadores	Número Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de Funcionários	Número Inteiro	22	Nenhum
Conta de parceiro de origem	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. Esta lista de escolha contém o valor do parceiro válido.
Proprietário	Texto	50	Este campo contém o nome do proprietário atual deste registo.
Conta de parceiro proprietário	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura.
Moeda do parceiro	Lista de escolha	15	Esta lista de escolha é só de leitura. Este valor tem de corresponder ao valor existente para a moeda do parceiro atual.
Nível de parceria	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Nome do parceiro	Texto	100	Este é o nome do parceiro.
Estado da organização do parceiro	Lista de escolha	30	Este campo indica se o parceiro é uma organização de Gestão de relações de parceiros (PRM) ativa ou inativa. Quando este valor está definido para ativo, um livro é automaticamente criado para a organização do parceiro. Os respetivos utilizadores são automaticamente adicionados ao livro. Este livro só é utilizado quando relacionar parceiros uns com os outros no item relacionado com a relação de parceiros no campo Registo do parceiro. Pode editar esta lista de escolha.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Lista de Preços	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são os nomes das listas de preços.
Tipo de parceiro principal	Lista de escolha	30	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos nesta lista de escolha são os tipos de parceiro associados ao parceiro.
Conta do parceiro principal	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. O valor predefinido para esta lista de escolha é o valor do parceiro.
Priority	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Empresa pública	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum.
Classificação	Número	22	Nenhum.
Voltar a atribuir conta	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo indica que a conta deve voltar a ser atribuída. Quando importado, ativa regras de atribuição automática para este registo de conta, se o administrador ou o gestor da empresa tiver configurado essa funcionalidade.
Referência	Caixa de Seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido como selecionado se esta conta tiver concordado em ser uma referência que pode fornecer aos potenciais clientes.
Referência de	Data	Não aplicável	Nenhum
Region	Lista de escolha	25	Pode editar esta lista de escolha. Os valores predefinidos são Este, Oeste e Central.
Rota	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Morada para Expedição	Lista de escolha	100	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa. Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para expedição 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada de expedição 2	Texto	100	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para expedição 3	Texto	50	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para expedição	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País para expedição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é <i>USA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação dos dados (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)).

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Apartado de expedição/ Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Concelho para expedição	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)). Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Estado dos EUA para Expedição	Lista de escolha	2	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal de expedição	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da morada para expedição	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Campanha de origem	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. O valor predefinido para esta lista de escolha é o nome da campanha de origem que gerou a conta.
Estado	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Território	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. O campo predefinido nesta lista de escolha é o nome do território.
Web site	Texto	100	Nenhum.
Receitas acumuladas	Currency	22	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Isto significa Acumulado do exercício.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do programa do parceiro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar programas do parceiro para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do programa do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início	Data/Hora	7	Nenhum
Registo de negócio permitido	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Descrição	Texto	16, 350	Nenhum
Data de fim	Data/Hora	7	Nenhum
FDM permitido	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Nome completo do proprietário	Lista de escolha	30	Nenhum
Nome do programa de parceiros	Texto	30	Nenhum
Tipo de parceiro	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de programa	Lista de escolha	30	Nenhum
Preço especial permitido	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum

Campos da conta do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contas do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta do plano predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objeto da conta.
Plano de negócio	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do plano de negócio.

Nome do campo da conta do plano predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Conta do plano principal	Booleano	1	Indicação se a conta é uma conta principal.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Contas do plano \(na página 413\)](#)

Campos do contacto do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contactos do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Contactos do plano predefinidos Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Plano de negócio	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do plano de negócio.
Contacto	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do contacto.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Contacto do plano principal	Booleano	1	Indica se o contacto é o contacto principal.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)

- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Contactos do plano \(na página 416\)](#)

Campos da oportunidade do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar oportunidades do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade do plano predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Oportunidade	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto da oportunidade.
Plano de negócio	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do plano de negócio.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Oportunidades do plano \(na página 419\)](#)

Campos de apólice: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar apólices para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da apólice.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado de Faturação	Lista de escolha	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Data de Cancelamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de vigência	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Montante Nominal	Moeda	22	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	Nenhum
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data-limite da Fatura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice principal	Texto	15	Nenhum
Apólice principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice principal associado a este registo.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Número da apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente. Este campo é também conhecido como o campo do número da apólice.
Método de Pagamento da Apólice	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de Apólice	Lista de escolha	30	Nenhum
Agência Principal	Texto	15	Nenhum
Agência principal: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo da agência principal (a conta empresarial é definida para parceiro) associado a este registo.
Agente Principal	Texto	15	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Agente principal: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo do agente (contacto) principal associado a este registo.
Código de Produtor	Texto	50	Nenhum
Plano da Taxa	Lista de escolha	30	Nenhum
Estado da Taxa	Lista de escolha	30	Nenhum
Origem de Referência	Lista de escolha	30	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Subestado	Lista de escolha	30	Nenhum
Período	Texto	50	Nenhum
Prémio Total	Currency	22	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de segurado: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar segurados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do segurado.

Nome do campo do segurado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Titular da conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Titular do contacto	Texto	15	Nenhum
Titular do contacto: ID único externo	Texto	50	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Titular do agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Titular do agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Percentagem do titular	Percentagem	22	Nenhum
Tipo de segurado	Lista de escolha	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do segurado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apólice	Texto	15	Os campos predefinidos para o registo correspondente
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo
Nome do segurado	Texto	250	Os campos predefinidos para o registo correspondente
Função	Lista de escolha	30	Os campos predefinidos para o registo correspondente

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de carteira: preparação da importação

NOTA: Esta funcionalidade poderá não estar disponível na versão da aplicação uma vez que não faz parte da aplicação padrão.

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar as contas de carteira para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda da conta	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			exatamente aos valores válidos.
Número da conta	Texto	100	Nenhum
Tipo de conta	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Contrato da anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, CRI, Seguro de vida, Fundo mútuo, Poupanças e Outros.
Taxa de % anual	Número	15	Nenhum
Data de venda/ cancelamento	Data	7	Nenhum
Limite de crédito	Currency	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de vigência	Data	7	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Valor nominal	Currency	20	Nenhum
Instituição	Texto	100	Nenhum
Localização da instituição	Texto	50	Nenhum
Montante do empréstimo	Currency	20	Nenhum
Vencimento	Data	7	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Prémio	Currency	20	Nenhum

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do proprietário principal	Texto	50	Nenhum
Produto	Texto	50	Nenhum
Data de compra	Data	7	Nenhum
Receitas	Currency	20	Nenhum
Classe de risco	Texto	50	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Ativo, Pendente, Cotação, Concluído e Fechado.
Período	Número	20	Nenhum
Unidade do período	Lista de escolha	20	Valores válidos predefinidos: Dia, Semana, Mês e Ano.
Valor total do ativo	Currency	20	Nenhum
Data de avaliação	Data	7	Nenhum
ID externo da instituição	Texto	30	A instituição liga à conta.
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Carteiras \(na página 704\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos da lista de preços: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar listas de preços para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Lista de preços predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Currency	Varchar	20	A moeda da lista de preços.
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Válido a partir de	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a lista de preços é válida.
Válido até	Data/hora UTC	7	A data até à qual a lista de preços é válida.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Nome da lista de preços	Varchar	50	Nenhum
Estado	Varchar	30	O estado atual da lista de preços, por exemplo, Em curso, Publicada, etc.
Tipo	Varchar	30	O tipo de lista de preços.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do artigo da lista de preços: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar Artigos da lista de preços para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Artigo da lista de preços predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Válido a partir de	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a lista de preços é válida.

Artigo da lista de preços predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Válido até	Data/hora UTC	7	A data até à qual a lista de preços é válida.
Preço de lista	Número	22	O preço do produto.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Lista de Preços	Varchar	15	O nome da lista de preços à qual este artigo está associado.
Tipo de preço	Varchar	30	O tipo de preço no artigo como, por exemplo, padrão.
Produto	Varchar	15	O produto do artigo do preço.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de categoria do produto: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar campos da categoria do produto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de destinatários da campanha predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome da categoria	Texto	100
Categoria principal	Texto	100
ID exclusivo externo	Texto	30
ID externo da categoria de produto principal	Texto	30
Descrição	Texto	16.350

Campos de produto: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar produtos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Carroçaria	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predefinidos: Coupé, Salão, Cabriolé, Dois volumes, Carrinha, Berlina
Categoria	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Roupa, Tractor, SUV, Interior, Camião, Exterior, Elétrico, Dispositivo propulsor, Camioneta, Automóvel de passageiros
Controlado	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Preço para o concessionário	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Porta	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predefinidos: 3 portas, 2 portas, 4 portas
Motor	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Controlo pelo número do lote	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Marca	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome do campo do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Modelo	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Passível de encomenda	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Produto principal	Texto	100	Nenhum
N.º da Peça	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Tipo de preço	Lista de escolha	30	Nenhum
Categoria do produto	Texto	100	Nenhum
Moeda do produto	Currency	15	Nenhum
Nome do Produto	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Tipo de produto	Lista de escolha	30	Nenhum
Revisão	Lista de escolha	30	Nenhum
Com números de série	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Subtipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Classe terapêutica	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmissão	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Acabamentos	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Ano	Número	50	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de indicação do produto: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar produtos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna **Campo predefinido** nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto predefinido Nome do campo da indicação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Nome da indicação do produto	Texto	50	Tem de ser exclusivo numa empresa.
ID do Produto	Referência	Não aplicável	A procura de produtos ao nível da Marca.
Nome do Produto	Referência	Não aplicável	A procura de nomes de produtos ao nível da Marca.
Categoria do produto	Referência	Não aplicável	Texto só de leitura. Este nome apresenta a categoria do produto da marca do produto selecionado.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos da divulgação da amostra: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar limitações de responsabilidade de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna **Campo predefinido** nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Limitação de responsabilidade de amostras predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Texto	255	Este campo fornece informações adicionais no campo da limitação de responsabilidade.
País	Lista de escolha	30	O país para o qual a limitação de responsabilidade se direciona.
Número	Texto	15	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum.
Língua Predefinida	Lista de escolha	30	A língua predefinida para o registo de limitação de responsabilidade relacionada.
Texto da Limitação de Responsabilidade	Texto	1000	Isto é o texto da limitação de responsabilidade.
Data de fim	Data/Hora	7	A data de expiração da limitação de responsabilidade.
Data de início	Data/Hora	7	A data de ativação da limitação de responsabilidade.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores para este campo são: Ativo, Inativo e Expirado.
Tipo	Lista de escolha	30	Este valor indica se a limitação de responsabilidade é global ou multilíngue.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do inventário de amostras: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar inventários de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Inventário de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do relatório de auditoria	Texto	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Período de inventário	Texto	15	O campo de referência a apontar para o ID do objeto do período do inventário.
Última Contagem Física	Número	22	Nenhum
N.º de lote	Texto	15	Nenhum
Saldo de Abertura	Número	22	Nenhum
Contagem Física	Número	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Amostra	Texto	15	O campo de referência a apontar para o produto de amostra deste inventário.
Contagem do sistema	Número	22	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Inventário de amostras \(na página 581\)](#)

Campos do lote de amostras: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar lotes de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Lote de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de cutoff	Texto	255	A versão de texto do campo CutOff_Date.
Cutoff_Date	Data	10	Esta data é calculada. O cálculo baseia-se na data de validade menos o valor fornecido no campo Dias limite. Por exemplo, se a data de validade for 31 de janeiro, e se o valor do campo Dias limite for 30, o valor do campo Cutoff_Date é 1 de janeiro. Esta data indica que o lote de amostras tem de ser utilizado no futuro imediato ou devolvido à sede da empresa.
Descrição	Texto	255	A descrição do lote.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de expiração	Data	7	A data de validade do lote de amostras.
Inventário por lote	Booleano	1	Este campo indica se o inventário é controlado ao nível do lote ou do produto.
N.º de lote	Texto	100	O nome do lote.
Passível de encomenda	Booleano	1	Este campo indica se o lote pode ser ordenado.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Nível do produto	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O nome do produto.
Dias Limite	Número	22	O número de dias da pista.
Data de início	Data	7	A data de início do lote de amostras.
UoM	Texto	30	A unidade de medida.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Lotes de Amostras \(na página 636\)](#)

Campos do pedido de amostras: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de importar dados.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Pedido de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum.
Conta: ID único externo	Texto	30	O ID único externo do registo da conta principal ao qual o pedido de amostras está ligado.
Livro	Cadeia	150	Nenhum
Book:ID	Cadeia	15	Nenhum
Morada para faturação	Texto	15	A morada para a qual é faturada a encomenda.
Contacto	Texto	15	Este campo é obrigatório.
Contacto: ID único externo	Texto	30	O ID único externo do registo do contacto principal ao qual o pedido de amostras está ligado.
Currency	Lista de escolha	15	Os valores nesta lista de escolha são só de leitura. Os valores que importa têm de corresponder com os valores válidos nesta lista de escolha.
Descrição	Texto	255	Este campo contém a descrição do registo do pedido de amostras.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
Sinalizador externo	Texto	1	Os valores para este campo são: S e N. Se o sinalizador externo tiver um valor de Y, indica que o pedido de amostras será criado por um sistema externo.

Pedido de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum.
ID	Texto	15	Este campo é o identificador do pedido de amostras.
Encomenda criada	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que a encomenda foi criada.
Mensagem de integração da encomenda	Texto	255	Nenhum.
Número da encomenda	Texto	50	O valor predefinido deste campo é o ID da encomenda.
Proprietário	Texto	15	Este campo apresenta o proprietário do registo.
Proprietário: ID único externo	Texto	30	O ID único externo do registo do proprietário principal ao qual o pedido de amostras está ligado.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Morada para Expedição	Texto	15	A morada para a qual é expedida a encomenda. Este campo é obrigatório.
ID da morada para expedição	Texto	15	O campo ID da morada para expedição.
Estado	Lista de escolha	30	O código do estado para o pedido de amostras.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do item do pedido de amostras: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar itens do pedido de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de importar dados.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de itens do pedido de amostras predefinidos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto: ID único externo	Texto	30	Nenhum.
Currency	Lista de escolha	15	Os valores nesta lista de escolha são só de leitura. Os valores que importa têm de corresponder com os valores válidos nesta lista de escolha.
Montante do Desconto	Número	22	Nenhum.
Percentagem do Desconto	Número	22	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
ID	Texto	15	Este campo é o identificador do item do pedido de amostras.
Encomenda	Texto	15	Este campo contém o ID do pedido de amostra. Este campo é obrigatório.
Número do Item da Encomenda	Texto	15	Este campo contém o ID do item do pedido de amostras.
Proprietário: ID único externo	Texto	30	O ID único externo do registo do pedido de amostras principal ao qual o item do pedido de amostras está ligado.
Artigo do valor da lista de escolha	Texto	50	Nenhum.
Preço	Número	22	Nenhum.
Preço após o desconto	Número	22	Nenhum.
Produto	Texto	15	Este campo contém a chave externa para o ID do produto. É um campo obrigatório.
Produto: ID único externo	Texto	30	O ID único externo do registo do produto principal ao qual o item do pedido de amostras está ligado.

Nome do campo de itens do pedido de amostras predefinidos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Quantidade	Número	22	Este campo contém a quantidade de produtos encomendados. É um campo obrigatório e o valor tem de ser maior que zero. NOTA: Se um tipo de registo Atribuição de Pedidos de Amostra for definido, o valor no campo Quantidade é validado em relação aos campos Quantidade de Atribuição, Quantidade Máxima e Quantidade Máxima por Cliente. Se esta validação falhar, não pode importar o tipo de registo Item do Pedido de Amostras para Oracle CRM On Demand.
Estado	Lista de escolha	30	O código do estado para o item do pedido de amostras.

NOTA: Se um produto estiver bloqueado para um contacto, não é possível importar um item do pedido de amostras para esse produto do contacto. Se tentar fazê-lo, o registo não é importado e uma mensagem de erro é registada no ficheiro de registo para o pedido de importação. Para obter mais informações sobre como bloquear produtos para contactos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 692\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos da transação de amostra: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar transações de amostra para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

Se pretender utilizar uma ação de fluxo de trabalho para submeter automaticamente um determinado número de transações de amostra durante a importação, utilize um campo personalizado, por exemplo, defina Marcar para submeter com S, para indicar que as transações de amostra estão prontas a ser submetidas após a conclusão da importação. Para mais informações sobre como utilizar a ação de fluxo de trabalho Submeter para submeter transações de amostra, consulte [Configurar a submissão automática de transações de amostra \(na página 2020\)](#).

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Transação de amostra predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de Pacotes Enviados	Número	22	O número de pacotes que estão a ser enviados quando é efetuada uma transferência de saída de transações de amostra.
N.º de pacotes recebidos	Número	22	O número de pacotes que foram recebidos quando foi efetuada uma transferência de entrada de transações de amostra.
Motivo do ajustamento	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos para este campo são: Erro humano, Furto, Contagem inicial, Perdido, Encontrado e Pedido.
Comentários	Texto	255	O campo de descrição.
Data	Data/Hora	7	A data da transação.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de chegada prevista	Data/Hora	7	Nenhum
Data de Entrega Esperada	Data/Hora	7	Nenhum
Da transação	Texto	15	Nenhum
Período de inventário: Data de início	Data/Hora	7	Nenhum
Período de inventário: Data de fim	Data/Hora	7	Nenhum
N.º da fatura	Texto	15	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
ParentTxn	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Data de receção	Data/Hora	7	Nenhum
Transação raiz	Texto	15	Nenhum

Transação de amostra predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são: Em curso, Em trânsito, Ajustado, Processado e Processado com discrepâncias.
Data de envio	Data/Hora	7	Nenhum
N.º do Controlo	Texto	15	Nenhum
Transferir Para	Texto	15	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são: Transferência de entrada, Transferência de saída, Amostra perdida, Ajustamento do inventário e Desembolso.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de pedido de assistência: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de assistência para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Área	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Produto, Instalação, Manutenção, Formação e Outro
Causa	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Instruções pouco claras, Formação necessária ao utilizador, Problema existente, Novo problema, Outro

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Fechado	Hora	Data/Hora	Nenhum
Contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Concessionário	Lista de escolha	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Hora de abertura	Data/Hora	7	Nenhum
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Conta do parceiro principal	Varchar	15	Nenhum
Priority	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa
Produto	Lista de escolha	100	Nenhum
Voltar a atribuir proprietário	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Concessionário de assistência	Texto	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origem	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Telefone, Internet, Correio eletrônico, Fax
Moeda do PA	Texto	20	Nenhum
Número do PA	Texto	64	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - Escalado, Cancelado
Assunto	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Pergunta, Questão, Pedido de melhoria, Outro
Veículo	Texto	100	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de pedido de assistência \(na página 429\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos da assinatura: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar assinaturas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no

tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Assinatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da atividade	Texto	15	Nenhum
Nome Próprio do Contacto	Texto	50	Nenhum
Apelido do contacto	Texto	50	Nenhum
Texto da Limitação de Responsabilidade	Texto	500	Nenhum
Texto do cabeçalho	Texto	800	Nenhum
Nome do representante de vendas	Texto	50	Nenhum
Apelido do representante de vendas	Texto	50	Nenhum
Controlo de assinatura	Texto	16000	Este campo contém as coordenadas x e y da assinatura.
Data da Assinatura	Data	7	Nenhum

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de perfis sociais: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar perfis sociais para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Perfil social predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comunidade	Texto	255	O nome do local da rede social, tal como o Facebook ou Twitter, em que o contacto foi observado.
Moeda	Lista de escolha	15	Nenhum.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum.
Ligação Autor	URL	255	Uma ligação Internet para a página de perfil do utilizador desse tipo de rede social. Abre uma nova janela.
Autor	Texto	100	O nome de utilizador exclusivo do contacto no local da rede social.
Ativo	Booleano	1	Indica se o perfil de rede social está ativo. O valor predefinido é verdadeiro (1).

Campos de solução: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar soluções para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da solução predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Perguntas frequentes	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Categoria do produto	Lista de escolha	100	Nenhum

Nome do campo da solução predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Publicada	Lista de escolha	1	Os valores válidos predefinidos são Y e N. Estes valores têm de estar em inglês independentemente das definições de idioma.
Classificação 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 61) .
Classificação 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Número de pedidos de assistência	Número Inteiro	22	Nenhum
Moeda da solução	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Detalhes da solução	Texto	16,000	Nenhum
Classificação da solução	Número	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Estado	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Rascunho, Aprovado, Obsoleto
Stoplight 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2. Para obter mais informações, consulte Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 61) .
Stoplight 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Stoplight 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.

Nome do campo da solução predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Título	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da solução \(na página 439\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do produto com cálculo de preços especial: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar produtos com cálculo de preços especial para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Produto com cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo autorizado	Número	22	O preço do parceiro em negociação para o pedido de cálculo de preços especial.
Nome do concorrente	Varchar	100	O nome do concorrente para o pedido.
Parceiro concorrente	Varchar	100	O nome do parceiro concorrente.
Produto do concorrente	Varchar	100	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	Número	22	O preço do produto do concorrente.
Currency	Varchar	20	Nenhum
Descrição	Varchar	250	Nenhum
PVR	Número	22	O preço de venda recomendado (PVP) pelo fabricante na moeda utilizada.
Outras informações do concorrente	Varchar	250	Outras informações relativas às ofertas do produto do concorrente, como justificação do preço especial, etc.

Produto com cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto	Varchar	15	O nome do produto para o pedido de cálculo de preços especial.
Custo da compra	Número	22	O preço que o parceiro pagou originalmente para comprar o produto.
Quantidade	Número	22	A quantidade prevista de produtos que serão vendidos sob este pedido.
Custo pedido	Número	22	O preço reduzido que o parceiro pediu.
Preço de revenda pedido	Número	22	O preço de revenda sob o qual o parceiro pretendia vender o produto.
Pedido de PA	Varchar	15	O pedido de cálculo de preços especial ao qual este produto com cálculo de preços especial está associado.
Preço de revenda sugerido	Número	22	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de pedido de cálculo de preços especial: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de cálculo de preços especial para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado da aprovação	Varchar	30	O estado de aprovação para o pedido de cálculo de preços especial.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de autorização	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi aprovado.
Data de decisão da participação	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Estado da participação	Data	7	O estado da participação de cálculo de preços especial.
Currency	Varchar	20	A moeda do pedido de cálculo de preços especial.
Registo do negócio	Varchar	15	O registo de negócio associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Descrição	Varchar	15	Nenhum
Data de conclusão	Data	7	A data em que o pedido tem de ser processado.
Cliente final	Varchar	15	O cliente do pedido. Se o pedido estiver associado a uma oportunidade, pode seleccionar a conta da oportunidade.
Data de fim	Data UTC	7	A data e a hora após a qual o cálculo de preços especial já não produz efeitos.
Fundo	Varchar	15	O nome do fundo associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido.
Oportunidade	Varchar	15	A oportunidade à qual o pedido está relacionado.
Conta de parceiro de origem	Varchar	15	O parceiro que originou o pedido de cálculo de preços especial.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Conta de parceiro proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Programa de parceiros	Varchar	15	O programa de parceiros ao qual o pedido está associado.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa do parceiro que está a coordenar esforços sobre o pedido de cálculo de preços especial.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
Data do pedido	Data	7	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi criado.
Nome do pedido	Varchar	50	O nome do pedido.
Data de início	Data Hora UTC	7	A data e a hora de início do cálculo de preços especial.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de submissão	Data Hora UTC	7	A data e hora em que o pedido foi enviado.
Montante total autorizado	Número	22	O montante total que está a ser autorizado.
Montante total pedido	Número	22	O montante total pedido pelo parceiro.
Montante da participação total aprovado	Número	22	O montante da participação total aprovado para o parceiro.
Montante da participação total pedido	Número	22	O montante da participação total que é pedido pelo parceiro.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de contacto da tarefa: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um contacto e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as

diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do contacto da tarefa predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome Completo do Contacto	Texto	60
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo da tarefa	Texto	30

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de utilizador da tarefa: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um utilizador e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do utilizador da tarefa predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID de Utilizador	Texto	50
ID externo da tarefa	Texto	30
ID Externo do Utilizador	Texto	30

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos do item da transação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar itens da transação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Item da transação predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	250	A descrição do item da transação.
Período de inventário	Texto	15	Nenhum
Número da Linha	Número	22	O número exclusivo associado ao registo do cabeçalho da transação.
N.º de lote	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do lote de amostra.
Quantidade	Número	22	O número de amostras associadas ao item da transação.
Amostra	Texto	15	O nome da amostra que é fornecido com o item da transação. Tem de documentar todas as amostras.
Quantidade expedida	Número	22	O número de amostras que foram expedidas como um item da transação.
Transaction#	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do transação de amostra.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)

Campos de utilizador: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar utilizadores para o Oracle CRM On Demand.

NOTA: Para importar registos de utilizador, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de utilizador predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Designação alternativa	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Morada do Utilizador 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .
Morada do utilizador 2, 3	Texto	100	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .
Localidade do Utilizador	Texto	50	Nenhum
País do Utilizador	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729)).
Apartado/Código de ordenação do utilizador	Texto	30	Nenhum
Concelho do Utilizador	Texto	50	Para o Canadá, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) . No entanto, este não é um campo de lista de escolha.
Estado dos EUA do Utilizador	Lista de escolha	2	Para obter a lista com os valores dos estados dos EUA válidos, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1729) .

Nome do campo de utilizador predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código postal do utilizador	Texto	30	Nenhum
N.º de telemóvel	Telefone	40	Nenhum
Currency	Texto	50	Este campo é definido ao nível da empresa e, consequentemente, não pode importar este campo ou editar os respetivos valores da lista de escolha.
Departamento	Texto	75	Nenhum
Divisão	Texto	75	Nenhum
Correio Eletrónico	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Enviar por correio eletrónico palavra-passe temporária quando clico em Gravar	Caixa de verificação	Não aplicável	Se selecionar esta caixa de verificação e gravar, será enviada ao utilizador uma mensagem de correio eletrónico com uma palavra-passe temporária.
Número do funcionário	Número	30	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Contém o ID externo do registo importado.
Nome próprio	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Limite de aprovação do fundo	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID de integração	Texto	30	Identificador utilizado para integrar com sistemas externos.
Língua	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos padrão.
Apelido	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Definições locais	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Outros nomes	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de utilizador predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Sr./Sra.	Lista de escolha	15	Nenhum
Manter Livro Predefinido	Caixa de verificação	Não aplicável	Para mais informações sobre o campo Manter Livro Predefinido, consulte Campos de Utilizador (na página 1454) .
Reporta a	Texto	Não aplicável	Isto é um campo calculado, com base no nome e apelido do gestor.
ID externo de Reporta a	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de escolha	50	Campo obrigatório por predefinição. Valores válidos predefinidos: Administrador, Executivo, Representante de vendas, Representante de vendas interno, Diretor de vendas e marketing, Gestor de serviços, Representante do serviço.
Estado	Lista de escolha	30	Campo obrigatório por predefinição. Valores válidos predefinidos: Ativo, Inativo.
Fuso Horário	Texto e número	100	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
N.º de fax do emprego	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone do emprego	Telefone	40	Campo obrigatório por predefinição.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Campos de utilizador \(na página 1454\)](#)

Campos de contacto do veículo: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar campos de contacto do veículo para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo da categoria do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Número de série	Texto	100
Nome do Produto	Texto	100
Nome Completo do Contacto	Texto	60
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo do veículo	Texto	30
Principal	Caixa de verificação	Não aplicável

Campos de veículo: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de veículo para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

NOTA: Esta secção é específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Divisão	Texto	50
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50
NIV	Texto	100
Marca	Texto	30
Modelo	Texto	30
Ano	Texto	22
Acabamentos	Texto	30
Porta	Texto	30

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Cor Exterior	Texto	30
ID exclusivo externo	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da conta	Texto	30
ID externo do produto	Texto	30
ID externo do concessionário de venda	Texto	30
ID externo do concessionário do serviço	Texto	30
Tipo de produto	Texto	30
Vendedor	Texto	100
Estado	Texto	255
Conta	Texto	100
Tipo de conta	Texto	255
Contacto	Texto	255
Número da carta de condução	Texto	30
Local de emissão da carta de condução	Texto	10
Validade da carta de condução	Data	32
Transmissão	Texto	30
Site da conta	Texto	50
Estado	Texto	30
Localização	Texto	30
Utilizado/Novo	Texto	30

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Motor	Texto	30
PVR	Currency	25
Preço para o concessionário	Currency	25
Propriedade de	Texto	30
Modificado: Data externa	Data/Hora	32
Modificado Por	Texto	255
Moeda do Veículo	Texto	30
Cor interior	Texto	30
Tipo de garantia	Texto	30
Data de início da garantia	Data	32
Data de fim da garantia	Data	32
Quilometragem atual	Número	16
Data de registo da quilometragem	Data	32
Nome do Produto	Texto	100
Tipo	Texto	255
Carroçaria	Texto	30
Descrição	Texto	250
Proprietário	Correio Eletrónico	50
Criação: Data externa	Data/Hora	32
ID da linha	ID	15
ID de integração	Texto	30
ID da conta	ID	15

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID de integração da conta	Texto	30
Objeto Customizado <i>N</i>	Texto	50
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
Lista de escolha indexada 6	Texto	30
Número indexado	Número	16
Data indexada	Data/Hora	32
Moeda indexada	Moeda	25
Texto integral indexado	Texto	255
Texto breve indexado 1	Texto	100
Texto breve indexado 2	Texto	100
Caixa de verificação indexada	Booleano	1
Categoria do produto	Texto	100
N.º da Peça	Texto	50
Data de compra	Data	32
Preço de compra	Currency	25
Quantidade	Número	16
Data de expedição	Data	32
Data de instalação	Data	32
Data de expiração	Data	32

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Data de notificação	Data	32
Contrato	Texto	30

Assistente de Importação

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o Assistente de importação para importar os dados da empresa no Oracle CRM On Demand:

- [Importar os dados \(na página 1960\)](#)
- [Rever Resultados da Importação \(na página 1964\)](#)
- [Exemplo da mensagem de correio eletrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação \(na página 1965\)](#)

Importar os dados

Antes de começar. Prepare os ficheiros CSV e adicione os campos ou os valores de lista de escolha necessários à candidatura. Para mais informações, consulte [Preparar a importação de dados \(na página 1771\)](#). Antes de importar dados, pode determinar qual o método de importação de dados que melhor se adapta aos requisitos através da revisão da documentação de suporte em My Oracle Support.

Depois de preparar os dados para importação, aceda ao Assistente de importação e execute a importação. Para garantir que o Assistente de importação processa todos os pedidos de importação de forma igual, cada pedido de importação é dividido em um ou mais pedidos dependentes de 100 registos. Os pedidos dependentes de pedidos de importação diferentes são processados em simultâneo, para que nenhum pedido de importação fique à espera que outro pedido seja concluído, antes de ser escolhido na fila. O tempo de processamento para um pedido de importação é atualizado de forma contínua e reflete o progresso dos pedidos dependentes na fila.

SUGESTÃO: Certifique-se de que o ficheiro CSV de importação está configurado corretamente efetuando uma importação de teste de cinco registos. É muito mais fácil corrigir os erros de cinco registos importados do que os de todos os registos do ficheiro de importação.

Para importar registos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de gestão de dados, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na secção Importar dados, selecione o tipo de registo que pretende importar a partir do menu pendente.
- 4 Clique no botão Iniciar.
Esta ação inicia o Assistente de importação.
- 5 Para o passo 1:

NOTA: As seguintes opções encontram-se disponíveis consoante o registo que pretenda importar.

- a Seleccione como pretende que o Assistente de importação identifique os registos correspondentes.
O Assistente de importação utiliza os campos ID único externo, que é um campo de ID único externo importado de outro sistema, ID da linha do Oracle CRM On Demand e campos pré-definidos do Oracle CRM On Demand. Estes campos pré-definidos, como Nome da conta e Localização, não têm IDs.
Para obter informações sobre a definição de registos duplicados, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos \(na página 1750\)](#).

- b** Selecione o que pretende que o Assistente de importação efetue se encontrar um identificador exclusivo do registo duplicado no Oracle CRM On Demand. As opções são não importar registos duplicados, substituir registos existentes ou criar registos adicionais.

NOTA: Esta opção não se encontra disponível em Notas.

- c** Selecione a ação que pretende que o Assistente de importação execute se o identificador exclusivo do registo importado não corresponder a um registo existente no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Esta opção não se encontra disponível em Notas. Se selecionar Substituir registos e não criar novo registo na opção anterior, o registo será atualizado.

- d** Selecione como pretende processar os valores da lista de escolha no ficheiro CSV que não correspondam aos valores na aplicação.

O Assistente de importação pode adicionar o novo valor à lista de escolha ou não importar o valor de campo. A opção que escolher aplica-se tanto a campos de lista de escolha única como a campos de lista de escolha múltipla.

NOTA: Esta opção não está disponível durante a importação de Notas ou se a língua do utilizador for diferente da língua predefinida da empresa.

- e** Decida se o Assistente de importação deve criar um novo registo para associações em falta (registos relacionados) no ficheiro de dados.

NOTA: Esta opção só está disponível quando importa Contas ou Contactos.

- f** Selecione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV.

Para mais informações, consulte [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1766\)](#).

- g** Verifique se a seleção da codificação do ficheiro é Europeu ocidental.

NOTA: Não altere esta definição, a menos que esteja certo de que é utilizado outro método de codificação. A predefinição, Ocidental, aplica-se à maioria dos sistemas de codificação na Europa e América do Norte.

- h** Selecione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.

- i** Na lista pendente Registo do erro, selecione o que pretende que o Oracle CRM On Demand registre: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Só erros.

- j** Selecione o ficheiro CSV cujos dados pretende importar.

- k** Se necessário, selecione a caixa de seleção Os registos de ficheiro de dados precisam de ser processados de modo sequencial.

NOTA: A escolha do processamento sequencial dos ficheiros de dados garante que quando um pedido de importação é enviado, os pedidos de importação dependentes são sempre processados sequencialmente. Também garante que as dependências do ficheiro CSV são mantidas.

- l** Selecione a caixa de seleção Ativar Notificação por Correio Eletrónico se pretender que seja enviada uma notificação por correio eletrónico após a conclusão do processo de importação. Esta caixa de seleção está marcada por predefinição.

- m** Selecione a caixa de verificação se pretender desativar a auditoria, enquanto importa dados e se não pretender gerar quaisquer registos da pista de auditoria, enquanto importa dados.

NOTA: Não é possível desativar esta definição da auditoria se estiver a importar o tipo de registo Utilizador. Esta opção está disponível se o privilégio Gerir auditoria de registos para importações estiver ativado para a função. A seleção desta caixa de verificação poderá melhorar o desempenho da importação, dependendo dos tipos de registo que pretende importar e do número de campos auditados que, caso contrário, iria decidir auditar para esses tipos de registo.

- n** Especifique se pretende permitir que os campos de lista de escolha múltipla sejam atualizados para valores nulos através de uma operação de importação:
 - Se pretende permitir que os campos de lista de escolha múltipla sejam atualizados para valores nulos através de uma operação de importação, marque a caixa de seleção Importar Valores em Branco para Listas de Escolha Múltipla, caso ainda não o tenha feito.
 - Se não pretende permitir que os campos de lista de escolha múltipla sejam atualizados para valores nulos através de uma operação de importação, desmarque a caixa de seleção, caso já a tenha marcado.

A definição inicial na caixa de seleção Importar Valores em Branco para Listas de Escolha Múltipla no Assistente de Importação é determinada pela definição na caixa de seleção correspondente no perfil da empresa, mas o utilizador pode alterar a definição.

- 6** Para o passo 2:
 - a** Siga as instruções para a validação do ficheiro, se necessário.
 - b** Selecione um ficheiro de correspondência de campos, se estiver disponível.
 - c** Os ficheiros de correspondência de campos (.map) contêm os pares dos campos no ficheiro CSV com os campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois de efetuar uma importação, o sistema envia um correio eletrónico com o ficheiro .map com o esquema de correspondência recente. Grave-o no computador para o voltar a utilizar durante importações futuras.
- 7** Para o Passo 3, efetue a correspondência dos campos no ficheiro para os campos do Oracle CRM On Demand. Necessita de corresponder, no mínimo, todos os campos obrigatórios para os cabeçalhos das colunas no ficheiro CSV.

O Assistente de importação lista os cabeçalhos das colunas do ficheiro CSV de importação junto a uma lista pendente, que mostra todos os campos nessa área no Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados que adicionou.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, selecione o campo correspondente que aparece nesta tabela.

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade
Colonia/Secção Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se tiver selecionado um ficheiro .map, verifique se os campos têm a correspondência exata. Os campos personalizados criados desde a última importação executada poderão precisar de ter correspondência.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos \(na página 1750\)](#).

ATENÇÃO: Se tiver selecionado o ficheiro incorreto para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Neste momento, a utilização do botão Anterior não limpa a cache, pelo que o ficheiro de importação que selecionou originalmente aparece no passo de correspondência de campos.

ATENÇÃO: ID único externo e ID externo do gestor são campos chave utilizados para associar contactos aos respetivos registos do gestor. Se estes campos não forem correspondidos, o registo do gestor será associado aos contactos utilizando os campos Nome do contacto e Gestor. Quando estiver a utilizar os campos Nome do contacto e Gestor para efetuar esta associação, os registos do ficheiro de dados estarão sujeitos a uma ordenação de dependências mais rígida.

- 8 Para o passo 4, siga as instruções no ecrã, se necessário.
- 9 Para o passo 5, clique em Concluir.

Para ver a fila dos pedidos de importação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Filas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.

A página Fila dos pedidos de importação aparece com informações sobre os pedidos, incluindo o tempo de conclusão estimado.

A seguinte tabela descreve o estado da importação.

Estado	Descrição
Em fila	A importação ainda não foi processada.
Em curso	A importação está a ser processada. NOTA: É possível eliminar o pedido neste estado. No entanto, tem de rever os dados importados parcialmente para o Oracle CRM On Demand.

Estado	Descrição
Concluído	Sem erros durante a importação.
Concluída com erros	A importação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.
Falha	A importação foi concluída mas não foram importados quaisquer registos.
Erro	A importação não foi concluída porque ocorreu um erro.
Cancelado	A importação foi cancelada.

A tabela que se segue descreve as informações da importação de registos.

Informações da importação de registos	Descrição
N.º de submetidos	O número de registos incluído no ficheiro CSV.
N.º de processados	O número de registos que o motor de importação processou atualmente. Este campo é processado cada 20 segundos ou tal como definido por um processo do sistema.
N.º de importados com êxito	O número de registos que foram importados sem problemas.
N.º de parcialmente importados	O número que foi importado, mas não foram importados todos os campos para o registo.
N.º de não importados	O número de registos que não foram importados de todo.
#Cancelled	O número de registos importados antes da importação ser cancelada.

Rever Resultados da Importação

Pode controlar o progresso da importação através da revisão da página da fila no Oracle CRM On Demand. Quando o pedido de importação é concluído, pode navegar para a fila de importação e definir o nível de detalhe na função de importação concluída. Cada pedido de importação contém o ficheiro de dados enviado, o ficheiro de correspondência gerado e um ficheiro de registo. Este ficheiro de registo fornece informações básicas do ficheiro de registo, incluindo erros, o estado da importação, etc. Se um erro ocorrer durante a importação, recomenda-se que reveja o ficheiro de registo anexado ao pedido de importação.

Se tiver ativado a notificação por correio eletrónico durante a preparação da importação, receberá uma mensagem de correio eletrónico quando o seu pedido de importação tiver sido concluído. A mensagem de

correio eletrónico resume a importação e contém um ficheiro de registo que lista os registos e campos que não foram importados.

Posteriormente, pode corrigir os dados no ficheiro CSV e importar as informações de novo. Da segunda vez, deve direcionar o sistema para substituir os registos existentes quando encontrar registos duplicados.

Para ver a fila dos pedidos de importação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - 2 Na secção Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
 - 3 Na secção Filas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.
- A página Fila dos pedidos de importação é apresentada com informações sobre o tempo de conclusão da importação ou sobre o tempo de conclusão estimado.

Para rever a mensagem de correio eletrónico com os resultados da importação

- Vá para a sua aplicação de correio eletrónico e abra a mensagem de correio eletrónico do Oracle CRM On Demand.

A mensagem lista quaisquer erros que ocorrem numa base registo por registo conjuntamente com a ação que deve tomar, se pretende apurar os dados completos para esse registo.

Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Exemplo da mensagem de correio eletrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação \(na página 1965\)](#)

Exemplo da mensagem de correio eletrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação

Se tiver ativado a notificação por correio eletrónico durante a preparação da importação, receberá uma mensagem de correio eletrónico quando o seu pedido de importação tiver sido concluído. Esta mensagem de correio eletrónico resume os resultados da importação:

Exmo. Sr. Miguel,

O seu pedido de importação foi concluído em 30/03/2007 07:10:06. Segue-se um resumo dos resultados:

Utilizador: qa/mjordão

Tipo de Importação: Conta

Nome do ficheiro de importação: Contas.csv

Hora da Conclusão: 30/03/2007 07:10:06

Total de Registos: 496

Importados com êxito: 495

Importado parcialmente: 1

Registos Duplicados Ignorados: 0

Falha: 0

Para obter mais detalhes sobre a importação, reveja o ficheiro de registo. Se necessitar de mais assistência, consulte a ajuda online .

Obrigado por utilizar o Oracle CRM On Demand,

Suporte Técnico a Clientes do Oracle CRM On Demand

A mensagem de correio eletrónico tem anexado um ficheiro de registo que apresenta uma lista de todos os erros que ocorrem durante o processo de importação, tal como o seguinte:

Erro específico de registo EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Não foi encontrado qualquer registo correspondente para o campo de importação 'CURRENCY' com o valor 'INR'. O campo 'Moeda da Conta' do Oracle CRM On Demand não foi atualizado, mas foram importados outros valores de campos para este registo.

Assistente de exportação

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o Assistente de exportação para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [Exportar os dados \(na página 1966\)](#)
- [Rever resultados da exportação \(na página 1970\)](#)

Exportar os dados

Pode exportar completa ou parcialmente os dados da empresa, incluindo anexos para tipos de registo específicos, de Oracle CRM On Demand para um ficheiro externo. A exportação gera um ou mais ficheiros ZIP que contêm ficheiros CSV individuais para cada tipo de registo que selecionar para exportar. Os ficheiros de exportação gerados têm 1,5 GB ou são inferiores.

NOTA: Se a empresa utilizar uma edição do Oracle CRM On Demand específica da indústria, os tipos de registo específicos da indústria, como Agregados familiares e Fundos, juntamente com as respetivas atividades e notas associadas, serão excluídos da exportação. Se exportar registos de produtos de oportunidade *recorrentes*, o Oracle CRM On Demand preenche a coluna Parent_ID dessa linha. Para registos não recorrentes, a célula Parent_ID está vazia.

Acerca de limites para exportações parciais

A empresa pode executar uma exportação completa de sete em sete dias. Nas exportações parciais, o número de registo que a empresa pode exportar num período de sete dias tem por base o número de licenças de utilizador que a empresa adquire para o Oracle CRM On Demand. Para cada licença, podem ser exportados 1000 registos em exportações parciais num período de sete dias.

Os exemplos seguintes mostram como funciona o limite em exportações parciais para uma empresa que adquire cinco licenças de utilizador para o Oracle CRM On Demand e pode assim exportar um máximo de 5000 registos num período de sete dias:

- **Exemplo 1.** Nos últimos sete dias, foram exportados 4000 registos através de pedidos de exportação parcial. Um utilizador submete agora um pedido de exportação parcial para 2000 registos.
Neste caso, o pedido de exportação parcial falha porque o pedido ascenderia a um número total de 6000 registos exportados no período de sete dias, o que excede o limite de 5000 registos.
- **Exemplo 2.** Nos últimos sete dias, não foram exportados registos através de pedidos de exportação parcial. Dois utilizadores submetem agora pedidos de exportação parcial separados. Um dos pedidos de exportação é para 3000 registos e o outro para 2000 registos.
Neste caso, ambos os pedidos de exportação parcial são concluídos com êxito porque os pedidos ascendem a um número total de 5000 registos exportados no período de sete dias, o que não excede o limite. No entanto, quaisquer pedidos de exportação parcial subsequentes que são submetidos nos próximos sete dias falharão porque o limite de 5000 registos para o período de sete dias já foi atingido.

NOTA: Os registos que são exportados através das páginas Lista não são contabilizados quando o Oracle CRM On Demand calcula o número de registos exportados através de exportações parciais num período de sete dias.

Acerca do Período de Retenção para Pedidos de Exportação e Anexos do Pedido de Exportação

Na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand mantém os detalhes dos pedidos de exportação e respetivo resultado para um determinado período, da seguinte forma:

- Os detalhes de um pedido de exportação são mantidos durante 60 dias e, em seguida, são eliminados.
- O resultado de um pedido de exportação é mantido durante 168 horas (ou seja, sete dias) e, em seguida, é eliminado.

Os períodos de retenção aplicam-se a operações de exportação que são submetidas através das páginas Lista, assim como operações de exportação que são submetidas através do Assistente de Exportação de Dados.

O seu administrador pode alterar os períodos de retenção para pedidos de exportação e respetivos anexos, alterando os valores nos campos seguintes no perfil da empresa:

- Validade do Pedido de Exportação (Dias)
- Validade do Anexo do Pedido de Exportação (Dias)

Para obter informações acerca da atualização destes campos, consulte [Configurar Definições da Empresa \(na página 1195\)](#).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Administrar a Exportação.

Para exportar dados da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Exportar dados.
Esta ação inicia o Assistente de exportação de dados.
- 4 Para o passo 1:
 - a Efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Se pretender executar uma exportação completa, selecione o botão de rádio Exportar todos os tipos de registo.
 - Se pretender executar uma exportação parcial, selecione o botão de rádio Exportar tipos de registo selecionados e os tipos de registo que pretende exportar. Pode exportar todos os dados para um tipo de registo ou dados para registos dependentes individuais.
 - Se pretender exportar os anexos para os tipos de registo específicos, selecione estes tipos de registo a partir da secção Todos os Dados do Anexo. Para obter mais informações sobre a exportação de anexos, consulte [Gerir os Anexos da Empresa \(na página 1999\)](#).

NOTA: O ficheiro anexado exportado tem a seguinte convenção de nomenclatura: <Object>_<ObjectRowId>_<ExportRequestId>.<FileExtension>, por exemplo, Anexo da oportunidade_AALA-3135W8_AALA-864XW0.pptx.

- b Clique em Seguinte.

Os dados dos tipos de registo principais e dependentes são exportados para um ficheiro CSV separado no ficheiro ZIP.

ATENÇÃO: Se estiver a exportar dados Notas no Oracle CRM On Demand, o ficheiro CSV contém todas as Notas públicas criadas no Oracle CRM On Demand, assim como as Notas privadas pertencentes ao utilizador a exportar os dados.

- 5 Para o passo 2:
 - a Selecione o fuso horário utilizado no ficheiro CSV.
 - b Selecione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV exportado.

NOTA: Se selecionar as datas para uma exportação completa, a exportação completa é alterada para uma exportação parcial.

c Selecione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.

d Selecione um filtro do intervalo de tempo para limitar os dados na exportação.

NOTA: A primeira vez que exporta os dados, pode não pretender filtrar por datas. No entanto, posteriormente, coloque a hipótese de criar exportações incrementais filtrando os dados por datas desde a última exportação.

e Selecione a caixa de seleção Ativar Notificação por Correio Eletrónico se pretender que seja enviada uma notificação por correio eletrónico após a conclusão do processo de exportação.

f Clique na caixa de seleção Exportar Só Detalhes do Anexo se só pretender exportar os detalhes do anexo e se não pretender exportar qualquer conteúdo do anexo. Pode exportar os detalhes do anexo de todos os tipos de registo e os respetivos campos correspondentes.

NOTA: Esta caixa de seleção só fica disponível se tiver selecionado um tipo de registo na secção Todos os Dados do Anexo no passo anterior.

g Selecione a caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação se pretender que os URLs sejam incluídos no ficheiro CSV exportado.

O valor predefinido da caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação é controlado pela mesma caixa de seleção no perfil da empresa. Pode optar por selecionar ou desmarcar esta definição para cada pedido de exportação. Para mais informações sobre esta caixa de seleção, consulte [Configurar Definições de Integração \(na página 1218\)](#).

h Se estiver a exportar os anexos de um ou mais tipos de registo e se pretender que o ficheiro ZIP dos anexos seja pesquisado para localizar vírus, certifique-se de que a caixa de seleção Pesquisar ficheiro .zip de exportação está selecionada.

Quando esta caixa de seleção está selecionada, será verificado se existem vírus no ficheiro ZIP dos anexos e, se for encontrado algum vírus, o ficheiro ZIP não é exportado.

Esta caixa de seleção está marcada por predefinição. Se desmarcar a caixa de seleção, não será verificado se existem vírus no ficheiro ZIP dos anexos e é recomendável que utilize software antivírus no seu computador local para verificar o conteúdo do ficheiro ZIP depois de o transferir.

NOTA: Será verificado se existem vírus em cada anexo antes de ser carregado para Oracle CRM On Demand e, se for encontrado algum vírus, o ficheiro não é carregado. No entanto, quando tenta exportar anexos, uma versão anterior de uma definição de vírus no software antivírus poderá fazer com que sejam detetados vírus que não seriam detetados no momento em que os anexos foram carregados. Além disso, uma pesquisa de vírus poderá devolver ocasionalmente um resultado a indicar que um vírus está presente mesmo que nenhum vírus esteja presente.

i Clique em Seguinte.

6 Para o passo 3, reveja o resumo e clique em Concluir para submeter o pedido de exportação.

7 Na página Exportação solicitada, clique na ligação Fila de pedidos de exportação para verificar o estado do pedido.

A tabela seguinte descreve os possíveis valores do estado da exportação.

Estado	Descrição
Em fila	A exportação ainda não foi processada.
Recolocado em fila	O pedido de exportação foi submetido novamente para a fila.

Estado	Descrição
Em curso	A exportação está a ser processada. Se cancelar a exportação, este estado é alterado para Cancelar e, em seguida, para Cancelada.
Concluir	Todos os registos foram exportados com êxito. O processo de exportação está a preparar a mensagem de correio eletrónico, ficheiro de resumo e ficheiro ZIP correspondentes para transferência. Este processo pode levar de 30 segundos a 1 minuto a concluir.
Concluído	A exportação foi concluída sem erros.
Concluída com erros	A exportação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.
Cancelar	Se cancelar um pedido de exportação com um estado Em fila, o pedido de exportação é cancelado de imediato. Se cancelar um pedido de exportação com um estado Em curso, o estado é alterado para Cancelar. O cancelamento poderá levar vários minutos e se a exportação concluir antes de ser cancelada, o estado final é alterado para Concluído. Pode cancelar o pedido de exportação para o pedido principal ou para os pedidos secundários. Quando cancela o pedido de exportação para o pedido principal, quaisquer tipos de registo secundários estão disponíveis para transferência. No entanto, quaisquer tipos de registo dependentes que não tenham sido exportados são cancelados e não estão disponíveis para transferência. Quando cancela o pedido de exportação para pedidos dependentes, apenas a exportação de tipos de registo secundários é cancelada e não está disponível para transferência. Pode continuar a transferir outros tipos de registo secundários sob o pedido de exportação principal.
Cancelado	Após o pedido de exportação ser completamente cancelado, o estado é alterado para Cancelado.
Falha	A exportação foi concluída mas não foram exportados quaisquer registos.
Erro	A exportação não foi concluída porque ocorreu um erro. Para mais informações sobre a resolução de

Estado	Descrição
	erros ao exportar os dados no Oracle CRM On Demand, consulte 1802395.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

Para obter mais informações sobre a página Fila de pedidos de exportação, consulte [Rever resultados da exportação \(na página 1970\)](#).

Rever resultados da exportação

A página Fila dos Pedidos de Exportação apresenta todos os pedidos de exportação pendentes e concluídos que foram submetidos através do Assistente de Exportação de Dados. Se um pedido estiver na secção Pedidos pendentes, pode clicar em Atualizar para ver se o pedido foi concluído. Quando o pedido estiver concluído, poderá definir o nível de detalhe num pedido para recuperar o ficheiro de saída.

NOTA: A página Fila dos Pedidos de Exportação não mostra os pedidos de exportação que foram submetidos através das páginas de Lista. No entanto, se a sua função de utilizador tiver o privilégio Aceder a Pedidos de Exportação Principal, pode visualizar todos os pedidos de exportação, incluindo os pedidos que foram submetidos através das páginas de Lista, na página da Fila dos Pedidos de Exportação Principal. Para obter mais informações, consulte [Rever Todos os Pedidos de Exportação para a sua Empresa \(na página 1259\)](#)

Acerca do Período de Retenção para Pedidos de Exportação e Anexos do Pedido de Exportação

Na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand mantém os detalhes dos pedidos de exportação e respetivo resultado para um determinado período, da seguinte forma:

- Os detalhes de um pedido de exportação são mantidos durante 60 dias e, em seguida, são eliminados.
- O resultado de um pedido de exportação é mantido durante 168 horas (ou seja, sete dias) e, em seguida, é eliminado.

Os períodos de retenção aplicam-se a operações de exportação que são submetidas através das páginas Lista, assim como operações de exportação que são submetidas através do Assistente de Exportação de Dados.

O seu administrador pode alterar os períodos de retenção para pedidos de exportação e respetivos anexos, alterando os valores nos campos seguintes no perfil da empresa:

- Validade do Pedido de Exportação (Dias)
- Validade do Anexo do Pedido de Exportação (Dias)

Para obter informações acerca da atualização destes campos, consulte [Configurar Definições da Empresa \(na página 1195\)](#).

O procedimento seguinte descreve como visualizar pedidos de exportação.

Antes de começar: Para executar este procedimento, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Administrar Exportação.

Para ver pedidos de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de gestão de dados, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de exportação. É apresentada a página Fila de pedidos de exportação, mostrando os detalhes dos pedidos de exportação. A tabela que se segue descreve as informações do pedido de exportação.

Informações da exportação de registos	Descrição
Tipo de exportação	O tipo de exportação: ■ Total. Uma exportação completa dos dados da empresa. ■ Parcial. Uma exportação parcial dos dados da empresa.
Tipo de registo	O tipo de registo. Para os pedidos parciais que incluam registos dependentes, o registo dependente é indicado no formato <i>Principal:Dependente</i> , por exemplo, Conta: Contacto.
Estado	O estado, por exemplo, Em curso ou Concluído.
Pedido por	O utilizador que submeteu o pedido.
Submetido	A hora e a data em que o pedido de exportação foi submetido.
Ativar Notificação por Correio Eletrónico	Se esta caixa de seleção estiver selecionada, é enviada uma notificação por correio eletrónico quando o processo de exportação for concluído.
Concluído	A hora e data em que a exportação foi concluída.

O procedimento seguinte descreve como rever os detalhes de um pedido de exportação.

Para rever os detalhes de um pedido de exportação

- Na linha do pedido, clique na ligação Tipo de Exportação ou Tipo de Registo para abrir a página Detalhes do Pedido de Exportação.

A página apresenta as propriedades de exportação, incluindo o número de registos exportados (N.º de exportados) e o número de tipos de registo exportados com êxito sem quaisquer problemas (N.º de objetos concluídos). Na secção Tipos de Registo de Exportação da página, pode ver detalhes do número de registos que foram exportados para cada tipo de registo.

Para obter informações acerca da transferência e apagamento dos anexos do pedido de exportação, ou seja, os ficheiros ZIP que contêm o resultado dos pedidos de exportação, consulte [Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação \(na página 822\)](#).

NOTA: Para transferir os anexos do pedido de exportação para operações de exportação executadas por todos os utilizadores, a sua função de utilizador deve ter o privilégio *Aceder a todos os Anexos do Pedido de Exportação*. Se a sua função de utilizador não tiver este privilégio, só pode transferir os anexos para as operações de exportação que foram executadas por si ou pelos seus subordinados.

Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o cliente do Oracle Data Loader On Demand para importar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand \(na página 1972\)](#)

■ [Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand \(na página 1972\)](#)

Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

O cliente do Oracle Data Loader On Demand é um utilitário da linha de comandos que fornece um meio de importação de dados para o Oracle CRM On Demand a partir de origens de dados externas. Tem duas funções:

- **Inserir função.** Esta função pega em registos de um ficheiro e adiciona-os Oracle CRM On Demand.
- **Atualizar função.** Esta função modifica os registos existentes no Oracle CRM On Demand utilizando registos de uma origem de dados externa.

Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, que está disponível a partir da biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand no Oracle Technology Network.

Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

Conclua o procedimento seguinte para transferir o utilitário. Para instalar e utilizar este utilitário, consulte o Oracle Data Loader On Demand Guide, que se encontra disponível a partir da biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand no Oracle Technology Network.

Para transferir o utilitário do Oracle Data Loader On Demand

- 1 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Admin.
- 2 Nas Ferramentas de gestão de dados, clique em Ferramentas de importação e exportação.
- 3 No Oracle Data Loader On Demand, clique em Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Grave o ficheiro ZIP no computador.

Integração dos serviços Internet

O Oracle CRM On Demand permite:

- Aceder e alterar os dados do Oracle CRM On Demand a partir de uma aplicação ativada para serviço Web
- Criar aplicações próprias que se integrem com o Oracle CRM On Demand

Pode:

- Transfira ficheiros WSDL para o ajudar a desenvolver aplicações que acessem ao Oracle CRM On Demand utilizando a interface de serviços Web, consulte Transferir Ficheiros WSDL e de Schema (consultar [Transferir ficheiros WSDL e de esquema](#) na página 1973).
- Transferir ficheiros WSDL e de schema para utilizar os métodos do serviço Web Eventos de Integração para ter acesso à fila de eventos de integração e registar alterações para tipos de registo particulares. Também pode transferir ficheiros de schema para controlar campos customizados e mudados para os tipos de registo suportados.
- Ver um resumo dos serviços Web utilizados pela empresa. Consulte Rever a Utilização dos Serviços Web (consultar [Rever a utilização dos serviços da Internet](#) na página 1975).

API Integração de CTI

Um dos ficheiros WSDL disponíveis a partir da página Administração dos serviços Internet destina-se ao serviço Internet da atividade CTI, que é parte da interface de programação de aplicações (API) de integração da integração de telefonia-computador (CTI). A API de integração de CTI fornece a capacidade de integrar o Oracle CRM On Demand diretamente com software CTI de terceiros utilizando a integração dos serviços Internet. Para obter mais informações sobre a API de integração de CTI, consulte Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

Transferir ficheiros WSDL e de esquema

Os serviços Internet fornecidos pelo Oracle CRM On Demand permitem que os utilizadores das aplicações clientes interajam com o Oracle CRM On Demand para, por exemplo, inserir, atualizar, eliminar e consultar registos e executar um número de tarefas administrativas.

Os serviços Internet estão disponíveis através de:

- **Web Services v1.0.** Utilizados para interagir com Objetos personalizados 01-03, bem como objetos pré-configurados.
- **Web Services v2.0.** Utilizados para interagir com todos os objetos customizados do Oracle CRM On Demand, bem como objetos pré-configurados e os respetivos applets de Internet customizados. Comparada com a versão 1.0 dos serviços Internet, a API 2.0 dos serviços Internet também oferece opções para emitir consultas através do método QueryPage.
- **APIs de Assistência.** Utilizadas para gerir tarefas administrativas através dos serviços Internet. Por exemplo, as APIs do serviço permitem a administração dos utilizadores no Oracle CRM On Demand e fornecem a capacidade para emitir consultas para o sistema e informações de utilização relativamente ao Oracle CRM On Demand.
- **Serviços Administrativos.** Utilizados para interagir com os metadados do Oracle CRM On Demand através dos serviços Internet. Os serviços administrativos fornecem a capacidade de ler e carregar metadados do Oracle CRM On Demand num formato XML.

Na página Administração dos serviços Internet, é possível:

- Transferir ficheiros WSDL utilizados pelas aplicações que acedem aos serviços Internet
- Descarregar ficheiros de esquema
- Aceder à documentação dos serviços Internet

Transferir Ficheiros WSDL para Web Services v1.0 e Web Services v2.0

Pode transferir um ficheiro WSDL para cada tipo de registo e pode escolher os tipos de registo secundário para incluir no ficheiro WSDL para o tipo de registo principal.

Para transferir um ficheiro WSDL para Web Services v1.0 e Web Services v2.0

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
- 3 A partir da lista Seleccionar Serviço, selecione Web Services v1.0 ou Web Services v2.0, conforme necessário.
- 4 A partir da lista Documento, selecione WSDL.
- 5 A partir da lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.

Consoante a opção selecionada, Personalizado ou Genérico, os campos personalizados são apresentados de modo diferente no ficheiro WSDL. Para o WSDL personalizado, os códigos de XML para os campos personalizados baseiam-se nas etiquetas de Integração da Configuração de campos, consulte [Configurar etiquetas de integração de campos personalizados \(na página 1317\)](#). O WSDL personalizado permite gerar WSDL específico para a empresa do utilizador e que utiliza convenções de nomenclatura de campos da empresa.

O WSDL personalizado permite gerar WSDL específico para a empresa que utiliza convenções de nomenclatura de campos próprias da empresa. A utilização destes marcadores de posição, em conjunto com o Serviço de correspondências, permite que as aplicações efetuem a correspondência dos nomes de campos que a empresa utiliza.

- 6 A partir da lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registo necessário como, por exemplo, Conta.
- Os objetos apresentados na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registo configurados para a empresa do utilizador. Todos os tipos de registo secundário para o tipo de registo selecionado são apresentados, por

ordem alfabética, na lista Informações Relacionadas Disponíveis, independentemente do utilizador ter ou não acesso aos tipos de registo secundário. Para o Web Services v2.0, CustomWebApplet é também apresentado.

- 7 Mova os tipos de registo secundário que pretende incluir no WSDL da lista Informações Relacionadas Disponíveis para a lista Informações Relacionadas Seleccionadas.
- 8 Clique no botão Transferir.
- 9 Grave o ficheiro WSDL no computador.

Transferir Ficheiros WSDL para APIs de Serviço

Pode transferir ficheiros WSDL para cada uma das APIs do serviço. Se transferir o WSDL para o Evento de Integração, tem de transferir adicionalmente os ficheiros de esquema para cada um dos tipos de registo para os quais pretenda gerar eventos de integração, consulte a secção "Transferir Ficheiros de Esquema para Eventos de Integração".

Para transferir um ficheiro WSDL para APIs de Serviço

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
- 3 A partir da lista Seleccionar Serviço, selecione APIs de Serviço.

NOTA: Se seleccionar a API de Serviço Agregar, pode seleccionar Personalizado ou Genérico a partir da lista Tipo e transferir um ficheiro de esquema para esta API de Serviço.

- 4 A partir da lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.
- 5 A partir da lista Objeto WSDL, selecione o nome necessário da API de Serviço.
- 6 Clique no botão Transferir.
- 7 Grave o ficheiro WSDL no computador.

Transferir Ficheiros WSDL para Serviços Administrativos

Pode transferir ficheiros WSDL para cada serviço administrativo.

NOTA: Para transferir o WSDL de Scripts de Avaliações ou o WSDL do Perfil de Acesso, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.

Para transferir um ficheiro WSDL para Serviços Administrativos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
- 3 A partir da lista Seleccionar Serviço, selecione Serviços Administrativos.
- 4 A partir da lista Objeto WSDL, selecione o serviço necessário.
- 5 Clique no botão Transferir.
- 6 Grave o ficheiro WSDL no computador.

Transferir Ficheiros de Esquema para Eventos de Integração

O serviço Internet Eventos de integração utiliza ficheiros de esquema (XSD) na respetiva linguagem WSDL, que pode transferir para além do ficheiro integrationevents.wsdl. O ficheiro WSDL contém repositórios de valores para os ficheiros de esquema XSD de todos os tipos de registo para os quais a empresa tem atualmente ações de eventos de integração ativos definidas. Estão disponíveis ficheiros de esquema genérico. No entanto, se criar campos personalizados ou mudar o nome dos campos para um tipo de registo, tem de transferir um Esquema Personalizado. Para mais informações sobre o serviço Internet Eventos de integração, consulte *Manual do Oracle Web Services On Demand*.

Para transferir um ficheiro de esquema para eventos de integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
- 3 A partir da lista Seleccionar Serviço, selecione Web Services v1.0 ou Web Services v2.0.
- 4 A partir da lista Documento, selecione Esquema.
- 5 A partir da lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.
Consoante a opção seleccionada, Personalizado ou Genérico, os campos personalizados são apresentados de modo diferente no ficheiro de esquema. Para o Esquema personalizado, os códigos XML para os campos personalizados baseiam-se nas etiquetas de integração da Configuração de campos. No esquema genérico, os campos personalizados baseiam-se nos códigos XML genéricos.
- 6 A partir da lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registo necessário como, por exemplo, Conta.
Os objetos apresentados na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registo configurados para a empresa do utilizador.
- 7 A partir da lista Seleccionar Informações Relacionadas, selecione os tipos de registo secundário que pretende incluir no ficheiro de esquema.
- 8 Clique no botão Transferir.
- 9 Grave o ficheiro de esquema no computador.

Aceder à documentação dos serviços Internet

Para aceder à documentação dos serviços para a Web, clique em Documentação da Release na barra de título, na página Administração dos Serviços para a Web. É apresentada a página Documentação do Oracle CRM On Demand a partir da qual pode aceder aos serviços Internet e a outra documentação para releases do Oracle CRM On Demand diferentes.

Rever a utilização dos serviços da Internet

A partir da página Utilização dos serviços Internet, pode rever um resumo dos serviços Internet utilizados pela empresa. Por predefinição, os pedidos de serviços Internet são listados pelo ID da sessão. O Nome do cliente dos serviços Internet, o nome dos serviços Internet, a operação, a hora de início, a hora de fim e a designação alternativa do utilizador são apresentados para a sessão. A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Utilização dos serviços Internet.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nova lista de pedidos de serviços da Internet	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (na página 134) .
Apresentar detalhes de um pedido de serviço Internet	Clique no ID de sessão para apresentar uma página de detalhes para o pedido de serviços Internet.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Efetue os passos descritos em Exportar registos em listas (na página 149) .
Localizar um pedido de serviço da Internet	Selecione os critérios de filtro pretendidos nas listas pendentes junto a Mostrar resultados aqui.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Gerir todas as listas de pedidos de serviços da Internet	Na barra de título, clique em Menu e selecione H«Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na Página Gerir listas (na página 145) .
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Refinar os critérios de pesquisa para lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (na página 134) .
Mostrar as informações chave e filtrar as informações para a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em Página Ver lista (na página 147) .
Ordenar os pedidos de serviços da Internet na lista	Clique no cabeçalho da coluna para ordenar a lista de acordo com a coluna, por exemplo, clique em Hora de início para ordenar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione o número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Ver um subconjunto de operações de serviços Internet	Clique na lista pendente na barra de título e altere a seleção, conforme as necessidades. ■ Tudo. Apresenta uma lista de todas as operações de serviços Internet ■ Todas as Operações de Hoje. Apresenta uma lista de todas as operações de serviços Internet para hoje

Acerca da criação de uma lista serviços na Internet

O processo de criação ou refinamento de uma lista de serviços da Internet é semelhante ao descrito em [Criar e refinar listas \(na página 134\)](#). No entanto, a Lista de serviços na Internet não tem a secção Pesquisar em fornecida nas páginas correspondentes de outros tipos de registo.

O campos que pode utilizar para filtrar uma lista de serviços na Internet e os campos que pode seleccionar para apresentar nos resultados da pesquisa são os seguintes:

Campo	Descrição
Hora de Fim	Hora de fim do pedido de serviço da Internet.
Tipo de Entrada	Valores possíveis são: Iniciar sessão, Terminar sessão, Despachar Cada chamada de serviços da Internet, exceto o início e o fim de sessão, é configurada para Despachar para este campo devido às chamadas serem efetuadas através do serviço de negócio Despachante do serviço Internet de entrada.

Campo	Descrição
Tamanho da mensagem de entrada (Bytes)	O tamanho da mensagem de entrada em bytes.
Operação	A operação para o pedido de serviço Internet.
N.º de Operações	O número de operações no pedido de serviços Internet.
Tamanho da mensagem de saída (Bytes)	O tamanho da mensagem de saída em bytes.
ID da Sessão	O identificador da sessão do pedido de serviço da Internet. Esta é a chave externa para a sessão correspondente na tabela do histórico de inícios de sessão e não o ID da sessão utilizado no pedido do serviço da Internet.
Hora de início	Hora de início do pedido de serviço da Internet.
Designação alternativa do utilizador	A designação alternativa do utilizador que executou o pedido de serviços da Internet.
Tipo	O valor do agente do utilizador para o pedido. Para integrações de clientes não Oracle, este valor é predefinido para Serviços Internet.
Nome do cliente do serviço Internet	O nome do cliente do serviço Internet a partir do qual o pedido foi efetuado.
Nome do Serviço para a Web	O nome do serviço da Internet ao qual o pedido foi efetuado.
Espaço do Serviço para a Web	O espaço de nome utilizado no pedido.

Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o cliente Oracle Migration Tool On Demand para exportar os seus dados do Oracle CRM On Demand:

- [Acerca do utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand \(na página 1977\)](#)
- [Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand \(na página 1978\)](#)

Acerca do utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand

O cliente Oracle Migration Tool On Demand é um utilitário que elimina a necessidade de copiar configurações customizadas manualmente de um ambiente do Oracle CRM On Demand para outro ambiente. Por exemplo, poderá pretender copiar as configurações personalizadas de um ambiente de teste do cliente para um ambiente de produção. Pode utilizar este utilitário do cliente juntamente com os Serviços de administração, que são um conjunto de serviços de administração na Internet, para automatizar a administração das configurações da empresa. Este utilitário do cliente permite-lhe extrair e importar informações de configuração específicas, diretamente de e para o computador. Pode importar as configurações imediatamente ou no modo batch. Os

Serviços de administração permitem que as aplicações do cliente acedam às configurações. Pode importar as seguintes configurações:

- Perfis de acesso
- Barra de ação
- Regras e grupos de regras de atribuição
- Listas de escolha em cascata
- Campos concatenados
- Adições da etiqueta do cabeçalho HTML customizada
- Tipos de registo customizados
- Applets da Web Customizadas
- Ligações da Web Customizadas
- Separadores da Web Customizados
- Configuração de auditoria de campo
- Definições de gestão de campos
- Disposições de página principal
- Filas de eventos de integração
- Definições de acesso e ordenação de lista
- Definições de controlo da modificação
- Disposições da página
- Lista de escolha
- Grupo de valores da lista de escolha
- Administração do processo
- Disposições de Informações Relacionadas
- Associações de funções para as pastas de relatórios
- Função
- Modelo de avaliação de vendas
- Categorias de vendas
- Disposições de pesquisa
- Regras de fluxos de trabalho, conjuntos de ações e conjuntos de utilizadores

Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand

Execute o procedimento que se segue para transferir o utilitário do cliente e siga os passos no Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalar, configurar e utilizar este utilitário do cliente. O Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponível a partir da [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) no Oracle Technology Network. Para obter informações sobre como transferir a Linguagem WSDL (Web Services Description Language) de que necessita para aceder aos Serviços administrativos, consulte Transferir linguagem WSDL e ficheiros de esquema (consultar [Transferir ficheiros WSDL e de esquema](#) na página 1973). Para obter informações sobre as APIs fornecidas pelos Serviços administrativos, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#). no Oracle Technology Network.

Para transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand

- 1 Crie um diretório no computador para extrair os ficheiros do Oracle Migration Tool On Demand, por exemplo, C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Admin.
- 3 Nas Ferramentas de gestão de dados, clique em Ferramentas de importação e exportação.

- 4 Nas Ferramentas de importação e exportação de metadados, clique em Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Grave o ficheiro ZIP no computador.

Página Fila para Apagar e Restaurar em Lote

A página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar apresenta os pedidos ativos e concluídos para apagar em lote e restaurar submetidos pela sua empresa. São apresentados os seguintes pedidos:

- Pedidos ativos e concluídos para apagar em lote que foram executados através da opção Apagar em Lote nas páginas de Lista.
- Pedidos concluídos para apagar que foram submetidos através dos serviços Web com o elemento AvailableForBatchRestore no pedido definido como verdadeiro. Se um pedido de serviços Web apagar os registos dependentes, bem como registos principais, existem registos de pedido em separado para cada tipo de registo.
- Pedidos ativos e concluídos para restaurar que foram executados na página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar.

Antes de começar. Para visualizar todos os pedidos de eliminação e restauro em lote nesta página, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Apagar e Restaurar em Lote. Para restaurar as listas de registos que apagou, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Apagar e Restaurar em Lote. Para restaurar as listas de registos que foram apagadas por outro utilizador, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Recuperar Todos os Registos, bem como o privilégio Apagar e Restaurar em Lote.

A partir desta página, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Cancelar um pedido ativo	Quando apaga ou restaura uma lista de registos, recebe uma mensagem de correio eletrónico de confirmação a informar de que o Oracle CRM On Demand preparou com êxito o pedido para apagar em lote ou restaurar na página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar. Pode clicar na ligação Cancelar para cancelar o pedido até clicar na ligação Continuar ao lado do pedido e o Oracle CRM On Demand começar a processar o pedido.
Continuar o pedido ativo	Clique na ligação Continuar junto ao pedido para finalizar o pedido de eliminação ou restauro em lote. Recebe uma mensagem de correio eletrónico de confirmação a informar de que o pedido de eliminação ou restauro em lote foi concluído e de que a lista de registos foi apagada ou restaurada.
Apresentar o número de registos	Na lista pendente Registos mostrados, selecione um número de pedidos a visualizar em simultâneo.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Eliminar o pedido processado	Clique na ligação Apagar para apagar o pedido de eliminação ou restauro em lote da fila Pedidos Processados. NOTA: Se um pedido de eliminação em lote processado não tiver sido restaurado, isto é, o estado é Apagado, o pedido não pode ser restaurado no futuro.
Mostrar um resumo do pedido concluído	Pode efetuar um dos seguintes procedimentos: ■ Clique na ligação Visualizar Diário de Eliminações para ver o diário resumo dos pedidos de eliminação. ■ Clique na ligação Visualizar Diário de Restaus para ver o diário resumo dos pedidos de restauro.
Restaurar os registos apagados	Clique na ligação Restaurar junto ao pedido de eliminação para restaurar os registos apagados que não foram eliminados do Oracle CRM On Demand.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Expandir a lista de pedidos processados	Se um pedido processado não for mostrado na página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar, pode expandir a lista de pedidos clicando em Mostrar Lista Completa. A lista de pedidos abre na página Lista de Pedidos de Gestão de Dados. Nessa página, pode pesquisar um pedido e também pode utilizar as funcionalidades de lista para o ajudar a encontrar o pedido pretendido. Na barra de título da página, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma: ■ Exportar lista. Exporte a lista para um ficheiro, consulte Exportar Registos em Listas (na página 149). ■ Número de registos. Para contar os registos na lista, consulte Contar Registos em Listas (consultar Contar registos nas listas na página 149). ■ Limitar a lista. Refine a lista, consulte Criar e Refinar Listas (na página 134). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, seleccionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista. ■ Gravar lista. Grave a lista. Se seleccionar esta opção, abre uma página onde pode seleccionar opções para gravar a lista. ■ Mostrar filtro de listagem. Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista. ■ Criar nova lista. Cria uma nova lista filtrada, consulte Criar e refinar listas (na página 134). ■ Gerir listas. Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte Página Gerir Listas (na página 145).

Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote

A página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote apresenta os pedidos de processamento em lote ativos e concluídos submetidos pela sua empresa para:

- Atribuições de livros. Para ver os pedidos de processamento em lote para atribuições do livro, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Gerir Livros.
- Atribuições de membros da equipa. Para ver os pedidos de processamento em lote para atribuições da equipa, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Atribuição em Lote de Membros da Equipa.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Cancelar	Clique na ligação Cancelar junto ao pedido. Pode cancelar um pedido até ao respetivo estado mudar para 'Em curso'.
Apresentar detalhes de um pedido	Defina o nível de detalhe no nome da lista para o pedido. Na página Detalhes do pedido, pode visualizar as propriedades do pedido e os parâmetros do pedido.
Mostrar mais ou menos registos	Na lista pendente Registos mostrados, selecione o número de pedidos a visualizar em simultâneo.
Eliminar o pedido processado	Clique na ligação Eliminar para eliminar o pedido da fila Pedidos processados.
Log	Clique na ligação Registo para gravar o pedido como um ficheiro de registo.

Quando o pedido estiver concluído, recebe uma notificação por email.

Para obter informações sobre a criação de pedidos de processamento em lote para atribuições do livro, consulte [Atribuir Registos a Livros \(na página 1554\)](#). Para obter informações sobre a criação de pedidos de processamento em lote para atribuições de membros da equipa, consulte [Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos \(na página 154\)](#).

Campos de Detalhe de Pedidos de Atribuição em Lote

A seguinte tabela descreve alguns dos campos que são apresentados quando definir o nível de detalhe no nome da lista para um pedido de atribuição em lote.

Campo	Descrição
Tipo	Indica o tipo de pedido que foi submetido.
Nome da lista	O nome da lista para a qual foi submetido o pedido.
#Processed	O número de registos na lista para a qual foi submetido o pedido.
#Succeeded	O número de registos que foram atualizados com êxito pelo pedido.

Página Fila de inicialização de campos relacionados

Quando gravar um novo campo personalizado de informações relacionadas, o Oracle CRM On Demand submete automaticamente um pedido para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo personalizado de informações relacionadas nos registos com o valor do campo correspondente nos registos do tipo de registo relacionado. A página Fila de inicialização de campos relacionados apresenta os pedidos ativos e

concluídos para inicializar campos personalizados de informações relacionadas. A partir desta página, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Log	Clique na ligação Registo para ver o estado do pedido de inicialização.
Eliminar o pedido processado	Clique na ligação Eliminar para eliminar o pedido da fila Pedidos processados.
Resubmeter	Se ocorrer uma falha no pedido para inicializar o campo personalizado de informações relacionadas, pode clicar em Voltar a submeter para iniciar novamente o processo de inicialização. Se o pedido tiver sido concluído com êxito, a opção Voltar a submeter não está disponível.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas \(na página 1309\)](#)
- [Criar campos personalizados de informações relacionadas \(consultar \[Criar campos customizados de informações relacionadas\]\(#\) na página 1311\)](#)

Acerca de Eventos de Integração

Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseados em alterações específicas (criar, atualizar, apagar, associar, dissociar) aos registos no Oracle CRM On Demand. Os eventos de integração contêm informações sobre os dados alterados pelo utilizador. Estas informações são armazenadas numa ou mais filas de eventos de integração como um ficheiro XML, que permite que os detalhes dos eventos do Oracle CRM On Demand sejam acedidos por aplicações externas. Por exemplo, uma aplicação externa poderá necessitar de controlar as alterações da Conta do Oracle CRM On Demand e acionar atualizações locais em conformidade.

Para clientes que necessitam que várias aplicações se integrem com o Oracle CRM On Demand de forma independente, o administrador da empresa pode definir várias filas de eventos de integração. Utilizando a funcionalidade do evento de integração, o mesmo evento pode ser gerado para várias filas e as aplicações externas têm a garantia de integridade da fila porque as aplicações externas podem ser configuradas para só pedir eventos de uma fila específica.

Acerca da configuração da administração de eventos de integração.

Se for um cliente novo, a funcionalidade do evento de integração é automaticamente ativada. No entanto, se for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand tem de ser configurada pelo Oracle CRM On Demand Customer Care e pelo administrador da empresa. Contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar suporte para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total máximo das filas de eventos de integração.

Nota: O tamanho máximo das filas de integração não é apresentado na página Perfil da empresa.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care tiver configurado a funcionalidade de evento de integração, a ligação Administração de eventos de integração encontra-se visível na secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração. Além disso, a função de utilizador Administrador tem o privilégio Gerir Filas

de Espera de Eventos de Integração e o privilégio Ativar Acesso a Eventos de Integração ativados. Para obter mais informações sobre funções de utilizador, consulte Acrescentar funções (consultar [Adicionar funções](#) na página 1488).

Acerca da criação, do armazenamento e do acesso a eventos de integração

Para acionar a criação de eventos de integração, tem de criar regras de fluxo de trabalho com as ações Criar Evento de Integração. Para cada uma destas ações, pode especificar os campos num registo que deverão ser controlados. Quando o valor é alterado num campo controlado, a alteração é registada num evento de integração. Também pode especificar em que filas os eventos de integração são escritos. Para obter mais informações sobre regras de fluxo de trabalho, consulte Acerca de Regras de Fluxo de Trabalho (consultar [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) na página 1594).

Os eventos de integração são armazenados numa ou mais filas, sendo o tamanho total máximo especificado para a empresa pelo representante do Suporte técnico a clientes da empresa. É fornecida uma fila do evento de integração e pode criar filas adicionais.

Quando uma fila está cheia, não são armazenados novos eventos de integração. Quando o número de eventos de integração na fila é inferior ao número máximo, serão acrescentados novos eventos à fila, mais uma vez.

Na página Definições do evento de integração, pode apagar eventos de integração de uma fila. Pode igualmente configurar o Oracle CRM On Demand para enviar uma mensagem de correio eletrónico de aviso para um endereço especificado quando a fila estiver cheia ou quando o número de eventos de integração na fila exceder um número especificado.

Pode desativar filas de eventos de integração, incluindo a fila predefinida, mas não pode apagar uma fila.

As aplicações externas acedem às filas de eventos de integração utilizando o serviço Web Eventos de Integração, que tem dois métodos:

- **GetEvents.** Recupera eventos de integração de uma fila.
- **DeleteEvents.** Apaga eventos de integração de uma fila.

Para obter e apagar eventos de uma fila de espera de eventos de integração utilizando serviços Web, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Ativar Acesso a Eventos de Integração ativado.

Para obter informações sobre a transferência do ficheiro de Linguagem WSDL para o serviço Web Eventos de Integração, consulte Integração dos Serviços Web (consultar [Integração dos serviços Internet](#) na página 1972). Para obter mais informações sobre o serviço Web Eventos de Integração, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Às vezes, uma fila de eventos de integração pode conter eventos que uma aplicação cliente não possa processar. Para obter informações sobre como processar esses eventos incorretos, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

- Para obter um procedimento passo a passo para criar uma fila de eventos de integração, consulte [Criar filas de eventos de integração \(na página 1984\)](#).
- Para obter um procedimento passo a passo para gerir as filas de eventos de integração, consulte Gerir definições do evento de integração (consultar [Gerir definições de eventos de integração](#) na página 1986).
- Para obter um procedimento passo a passo para criar regras de fluxo de trabalho que acionem eventos de integração, consulte Criar Regras de Fluxo de Trabalho (consultar [Criar regras de fluxo de trabalho](#) na página 1617).

Criar filas de eventos de integração

Quando o suporte do Evento de integração está ativado, é fornecida uma fila de eventos de integração predefinida com o Oracle CRM On Demand. No entanto, também pode criar filas adicionais e especificar as filas nas quais os eventos de integração individuais são escritos.

Antes de começar. A Administração de eventos de integração tem de estar configurada para a empresa do utilizador, conforme descrito em [Acerca de eventos de integração \(na página 1983\)](#). Quando a Administração de eventos de integração é configurada, o número máximo de eventos de integração permitido nas filas é configurado como parte do perfil da empresa. Para executar o procedimento que se segue, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Gerir Fila de Espera de Eventos de Integração.

Para criar uma fila de eventos de integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de Gestão de Dados, clique na ligação Administração de eventos de integração.
- 3 Na página Administração de eventos de integração, clique na ligação Gestão de filas de eventos de integração.
- 4 Na página Administração de filas de integração, clique em Nova fila.
- 5 Na página Definições da fila de eventos de integração, preencha os seguintes campos e clique em Gravar.

Campo	Comentários
Nome da Fila	Introduza o nome para a fila. Campo obrigatório.
Descrição	Introduza uma breve descrição da utilização da fila.
Desativado	Certifique-se de que esta caixa de seleção não está marcada.
Volume da Fila	Introduza o tamanho da fila. Este tamanho não pode exceder o tamanho apresentado no campo Capacidade da fila não atribuída. Campo obrigatório. O campo Limite de ficheiros de eventos de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a este número, não poderá criar uma nova fila.
Endereço de Correio Eletrónico para Notificação	Introduza um endereço de correio eletrónico se uma mensagem de correio eletrónico de aviso for enviada quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir um determinado tamanho.
Enviar mensagem de correio eletrónico de aviso quando o número de transações em fila de espera for atingido	Especifique o tamanho que a fila pode atingir antes de ser enviada uma mensagem de correio eletrónico de aviso para o endereço especificado no campo Endereço de correio eletrónico de notificação.

Campo	Comentários
Formato de Lista de escolha	Este campo é obrigatório. Selecione o formato para registar os valores do campo da lista de escolha nos eventos de integração, da seguinte forma: - Se pretender que os valores sejam registados como valores do código independente da língua (LIC), selecione Valores Independentes da Língua. NOTA: Os valores do LIC nas listas de escolha são os mesmos que os valores na definição local Inglês-Estados Unidos (ENU). - Se pretender que os valores sejam registados na língua do utilizador, cuja ação causa a criação dos eventos de integração, selecione Língua do Utilizador. NOTA: Depois de criar a fila, o campo Formato da Lista de Escolha torna-se só de leitura e não pode alterá-lo. Se pretender alterar o formato da lista de escolha para uma fila do evento de integração, contacte Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para a alterar.
W3C	Especifique o formato em que os valores são registados nos eventos de integração que são criados utilizando o Web Services v2.0 Schema e escritos nesta fila, da seguinte forma: - Se selecionar esta caixa de seleção, os valores em tofos os campos são registados no formato especificado pelo W3C para os eventos de integração do Web Services v2.0 Schema. - Se esta caixa de seleção for desmarcada, os valores nos tipos de campo Data de Booleano são registados no formato utilizado em releases anteriores à Release 41 do Oracle CRM On Demand. Os valores em todos os campos são registados no formato especificado pelo W3C para os eventos de integração do Web Services v2.0 Schema. Por predefinição, a caixa de seleção do W3C está desmarcada. NOTA: Se selecionar a caixa de seleção do W3C, depois de criar a fila, o campo do W3C torna-se só de leitura e não pode alterá-lo.

Gerir definições de eventos de integração

Pode editar as definições para todas as filas de eventos de integração.

Antes de começar. A Administração de eventos de integração tem de estar configurada para a empresa do utilizador, conforme descrito em [Acerca de eventos de integração \(na página 1983\)](#). Quando a Administração de eventos de integração se encontra configurada, o número máximo de eventos de integração permitido na fila é configurado como parte do perfil da empresa. Para executar os procedimentos aqui descritos, deve ter o privilégio Gerir Filas de Espera de Eventos de Integração na sua função de utilizador.

Para gerir definições do evento de integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de Gestão de Dados, clique na ligação Administração de eventos de integração.
- 3 Na página Administração de eventos de integração, clique na ligação Gestão de filas de eventos de integração.
- 4 Na página Gestão de filas de integração, clique na ligação Editar para a fila.
- 5 Na página Definições da fila de eventos de integração, pode executar as seguintes tarefas:

Tarefa	Ação
Desativar uma fila.	Selecione Desativada para desativar todas as filas, incluindo a fila predefinida.
Atualizar o tamanho de uma fila.	Introduza um valor no campo Tamanho da fila. Este tamanho não pode exceder o tamanho apresentado no campo Capacidade da fila não atribuída. O campo Limite de ficheiros de eventos de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a este número, não poderá aumentar o tamanho da fila.
Apagar transações de uma fila.	Para apagar todas as transações na fila, marque a caixa de seleção Quando clicar em Gravar, limpar todas as transações e, em seguida, clique em Gravar para apagar as transações. Para apagar transações antigas, clique no ícone de calendário e selecione uma data no campo Quando clicar em Gravar, limpar todas as transações posteriores. Clique em Gravar para apagar as transações.
Configure o Oracle CRM On Demand para enviar uma mensagem de correio eletrónico de aviso quando a fila estiver completa ou quando a fila atingir um determinado tamanho.	Introduza o endereço de correio eletrónico e (opcionalmente) especifique o tamanho que a fila pode atingir antes de ser enviada a mensagem de correio eletrónico de aviso. Clique em Gravar para gravar a configuração do correio eletrónico.
Especifique como os valores dos campos Data e Hora (por exemplo, ModifiedDate, CreatedDate) são registados nos eventos de integração criados utilizando o Web Services v1.0 Schema e escritos nesta fila.	Selecione um valor a partir do campo Fuso horário: ■ Formato UTC. Se selecionar este valor, a data e a hora no fuso horário GMT são registados, no formato especificado pela norma W3C para Hora Universal Coordenada (UTC), da seguinte forma: YYYY-MM-DDTHH:MM:SSZ Por exemplo, 2017-06-12T09:44:15Z, o que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15 GMT. NOTA: As frações de segundos não são registadas.

Tarefa	Ação
	■ UTC. Se selecionar este valor, a data e a hora no fuso horário GMT são registados, no formato seguinte: DD/MM/AAAA HH:MM:SS Por exemplo, 12/06/2017 09:44:15, o que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15 GMT. ■ Fuso Horário do Utilizador. Se selecionar este valor, a data e a hora no fuso horário do utilizador que atualizou o registo são registados, no formato seguinte: DD/MM/AAAA HH:MM:SS Por exemplo, 12/06/2017 09:44:15, o que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15, no fuso horário do utilizador. Se deixar o campo Fuso Horário em branco, a data e a hora no fuso horário do utilizador que atualizou o registo são registados, no formato mostrado acima para o valor do Fuso Horário do Utilizador. Depois de alterar o valor no campo Fuso Horário, os utilizadores devem terminar todas as sessões do Oracle CRM On Demand, incluindo sessões de serviços Web e, em seguida, iniciar sessão novamente para que a nova definição seja utilizada. NOTA: Pode definir o campo Fuso Horário só para a fila predefinida. Todas as outras filas herdam a definição selecionada para a fila predefinida da empresa. O campo Fuso Horário é apresentado para todas as filas, mas é só de leitura para as filas diferentes da fila predefinida.
Especifique se os valores em todos os campos, incluindo os campos Data e Booleano, será registados no formato especificado pelo W3C para os eventos de integração do Web Services v2.0 Schema nos eventos de integração criados utilizando o Web Services v2.0 Schema e escritos nesta fila.	Selecione a caixa de seleção do W3C. Os valores em todos os campos que não os tipos de campos Data e Booleano são registados no formato especificado pelo W3C para os eventos de integração do Web Services v2.0 Schema, independentemente da definição na caixa de seleção do W3C. Os valores nos campos Data e Booleano são registados no formato utilizado em releases anteriores à Release 41 do Oracle CRM On Demand, a menos que a caixa de seleção do W3C seja marcada. NOTA: Se selecionar a caixa de seleção do W3C, depois de gravar as alterações, o campo do W3C torna-se só de leitura e não pode alterá-lo.

NOTA: O campo Formato da Lista de Escolha determina o formato para registar os valores nos campos da lista de escolha nos eventos de integração que são escritos na fila. Os valores podem ser registados na língua do

utilizador cuja ação causa a criação do evento de integração ou como os valores do código independente da língua (LIC).

Depois de criar uma fila do evento de integração, o campo Formato da Lista de Escolha torna-se só de leitura e não pode alterá-lo. Se pretender alterar o formato da lista de escolha para uma fila do evento de integração, incluindo a fila predefinida, contacte Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para a alterar. Depois de Oracle CRM On Demand Customer Care alterar o formato referente aos valores da lista de escolha para uma fila, a alteração só se aplica aos valores da lista de escolha nos eventos de integração que são criados após a alteração do formato. A alteração do formato da lista de escolha para uma fila não altera o formato dos valores da lista de escolha em qualquer evento de integração que já exista na fila.

Gestão de conteúdos

As empresas pretendem, muitas vezes, manter um controlo dos produtos em que os clientes mostram interesse e que os clientes comprem. Para ajudar os funcionários da empresa a controlar informações sobre os produtos, pode configurar um catálogo de produtos. A configuração do catálogo de produtos consiste no agrupamento de produtos em categorias (se necessário) e, em seguida, na configuração dos produtos em cada categoria. Os produtos incluem opções de produtos, serviços e formação periódicos ou únicos.

As seguintes secções descrevem formas em que o controlo de produtos é útil no Oracle CRM On Demand:

Oportunidades

Um representante de vendas que trabalhe numa oportunidade de venda pode criar um registo de oportunidade para controlar os detalhes do interesse de um cliente, incluindo as potenciais receitas do negócio. Um cliente poderá estar interessado em vários produtos e considerar igualmente a aquisição de um contrato de prestação de serviços. O representante de vendas pode desloca-se para a secção Produtos do registo da oportunidade para ligar os registos do produto para cada um dos itens que o cliente poderá comprar. Para o contrato de prestação de serviços, faturado mensalmente, o representante de vendas pode registar informações de receitas periódicas. Deste modo, o registo de oportunidade fornece informações completas sobre o potencial negócio e permite à empresa:

- Controlar os produtos que pertencem a cada oportunidade
- Calcular a sequência de receitas geradas ao longo do tempo com base nesses produtos (produtos periódicos e não periódicos)

Ativos

Os profissionais de vendas e os de serviços consideram útil saber que produtos e serviços da empresa já foram adquiridos por um cliente. No Oracle CRM On Demand, pode controlar os produtos adquiridos ou os ativos ligando registos de produto a uma conta ou registo de contacto de um cliente ou a um registo de oportunidade.

Forecasts

Uma previsão é um instantâneo periódico do desempenho das vendas compilado a partir de uma oportunidade individual ou de registos de produtos. Uma vantagem da ligação de produtos a registos de oportunidade, conta ou contacto é que a conta poderá determinar se deverá gerar previsões com base nas receitas periódicas e do produto.

Se a sua empresa basear a previsão nas receitas do produto, em vez de nas receitas da oportunidade, os funcionários podem especificar que produtos deveriam ser utilizados no total da previsão.

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos pertencentes à Gestão de conteúdos:

- [Configurar categorias de produtos \(na página 1990\)](#)
- [Configurar produtos da empresa \(na página 1990\)](#)
- [Configurar listas de preços para PRM \(na página 1993\)](#)

- [Configurar listas de preços para Life Sciences \(na página 1996\)](#)
- [Gerir os anexos da empresa \(na página 1999\)](#)
- [Gerir Imagens da Página de Detalhes \(na página 2000\)](#)
- [Configurar scripts de avaliação \(na página 2001\)](#)

Configurar categorias de produtos

Se a lista de produtos da empresa for longa, será boa ideia organizar os produtos em agrupamentos lógicos, atribuindo a cada agrupamento um nome que tenha significado na sua empresa. Estes agrupamentos são denominados categorias de produtos. As categorias ajudam-no a pesquisar um produto ou um conjunto de produtos porque permitem ordenar a lista de modo a encontrar rapidamente o que necessita. As categorias de produtos permitem ainda que os funcionários identifiquem rapidamente o produto correto a ligar a oportunidades. Por exemplo, uma empresa grossista de equipamento de escritório poderá configurar as seguintes categorias: Copiadoras, aparelhos de fax, serviços e acessórios.

Poderá ter o número de categorias e subcategorias (elementos dependentes) que pretender.

Antes de iniciar:

- Para executar os procedimentos descritos nesta secção, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o conteúdo.
- Se as categorias de produtos ainda não tiverem sido definidas na empresa, determine as categorias e subcategorias antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Ao introduzir as informações, comece pelas categorias principais de nível superior e, em seguida, adicione as categorias secundárias.

Para configurar as categorias de produtos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Conteúdo, clique na ligação Gestão de Conteúdos.
- 3 Clique na ligação Categorias de produtos.
- 4 Na página Categorias de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar uma categoria, clique em Nova.
 - Para atualizar as informações de uma categoria, clique em Editar no registo adequado.

NOTA: Para limitar os registos apresentados nesta página (e facilitar a procura da categoria existente), clique no menu pendente na barra de título e altere a seleção. A lista pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e listas criadas por si ou pelos gestores.

 - Para adicionar uma categoria dependente a uma categoria existente, clique na ligação na coluna Nome da categoria e, em seguida, clique em Nova na secção Categorias dependentes.
- 5 Na página Editar categoria, introduza as informações necessárias. O limite de caracteres do Nome da categoria é 100.
- 6 Grave o registo.

Configurar produtos da empresa

Antes de iniciar:

- Para executar os procedimentos descritos nesta secção, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o conteúdo.
- Se estiver a agrupar produtos por categoria, configure as categorias antes de definir os produtos.

Para permitir aos funcionários ligar os produtos a oportunidades, tem de configurar o inventário de produtos. Quando definir os produtos, marque aqueles que pretende incluir na lista de produtos da qual os funcionários podem encomendar (para que possam ligar os produtos às respetivas oportunidades).

NOTA: Pode apresentar uma imagem na página Detalhes do produto como, por exemplo, poderá pretender apresentar uma fotografia ou a embalagem do produto. Para mais informações, consulte [Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo \(na página 76\)](#).

Para acrescentar produtos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Conteúdo, clique na ligação Gestão de Conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique na ligação Produtos.
- 4 Na página Lista de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar um produto, clique em Novo.
 - Para atualizar as informações de um produto, clique em Editar no registo pretendido.

NOTA: Para limitar os registos mostrados nesta página (e facilitar a procura do produto existente), clique no menu pendente na barra de título e altere a seleção. A lista pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e listas criadas por si ou pelos gestores.

- 5 Na página Editar produto, complete as informações e grave o registo.

NOTA: Para disponibilizar o produto para os funcionários (para poderem ligá-lo às respetivas oportunidades), certifique-se de que a caixa de verificação Passível de encomenda está selecionada.

SUGESTÃO: Os produtos não podem ser eliminados. Como alternativa, tem de tornar o produto inativo desmarcando a caixa de verificação Passível de encomenda. Desta forma, o produto é removido da lista de produtos que podem ser selecionados pelos funcionários.

A tabela seguinte descreve as informações de campo para produtos. Um administrador da empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela. (Para informações adicionais sobre os campos do produto, consulte [Campos de produto](#) na página 626.)

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Categoria do produto	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Agrupamento de produtos ao qual o produto pertence. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de preço	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produto principal	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de produto	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Se está a definir um produto Automóvel, o campo Tipo de produto terá de ser definido como Veículo. Se estiver a definir um produto Entrega de amostras (em que o Tipo é definido como Amostra), o campo Tipo de produto terá de ser definido como Amostra ou ficar em branco.

Campo	Descrição
Classe terapêutica	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
N.º da Peça	O número da peça do produto.
Passível de encomenda	Selecione esta caixa de seleção de forma a que o produto possa ser ligado a qualquer outro registo, apareça na janela Pesquisa de Produtos e nas listas, e fique disponível na procura da barra Ação e procura avançada. Se esta caixa de seleção não estiver selecionada, o produto aparece apenas quando utilizar a procura da barra Ação ou a procura avançada.
Tipo	O tipo de produto, que pode ser um dos seguintes: Produto, Assistência, Formação, Mercado, Concorrente, Detalhe, Amostra ou Item promocional. No Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, tem de selecionar os seguintes valores para o Tipo: ■ Detalhe, se o item for um Detalhe do produto ■ Amostra, se o item for uma Entrega de amostras ■ Item promocional, se o item for uma Entrega de itens promocionais Ao selecionar estes tipos, filtra o tipo de produtos (detalhes do produto, amostras ou itens promocionais) que estão visíveis nas listas de escolha Entrega de amostras, Detalhe do produto ou Itens promocionais do representante de vendas. NOTA: Se o Tipo for Amostra, o campo Tipo de produto também tem de ser definido como Amostra ou ficar em branco.
Subtipo	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Estado	O estado do produto.
Revisão	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Com números de série	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlo pelo número do lote	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlado	Indicador de que o produto é controlado. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Este campo tem um limite de 255 caracteres.

Configurar listas de preços para PRM

Os proprietários de marcas podem manter e publicar listas de preços para os respetivos produtos, de modo a que os parceiros possam utilizá-las ao criar pedidos de preço especial. Os administradores de proprietários de marcas podem criar várias listas de preços e associar cada conta ou organização do parceiro a uma delas. É possível atribuir vários produtos a uma lista de preços com um preço específico.

Num pedido de cálculo de preços especial, a lista de preços do cliente determina o Preço de venda ao público (PVP) dos produtos e a lista de preços do parceiro do proprietário determina o custo de compra do revendedor. A manutenção destes preços nas listas de preços agiliza a administração e facilita o processo de cálculo de preços especial.

Antes de começar: Para executar os procedimentos descritos neste tópico, a função do utilizador deve incluir o privilégio Gerir o Conteúdo.

NOTA: O acesso a listas de preços está restrito a administradores proprietários da marca que têm o privilégio Gerir acesso a PRM na respetiva função.

Para configurar uma lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
- 4 Na página Lista de preços, efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar uma lista de preços, clique em Nova.
 - Para atualizar as informações da lista de preços, clique na ligação Editar da lista de preços.

NOTA: Para limitar os registos apresentados nesta página, clique no menu na barra de título e altere a seleção. A lista contém as listas padrão distribuídas com o Oracle CRM On Demand juntamente com as listas criadas por si ou pelos gestores.

- 5 Na página Editar lista de preços, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve os campos de listas de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave da lista de preços.	
Nome da lista de preços	O nome da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efetivo durante o qual a lista de preços é válida.
Válido até	A data em que termina o período efetivo durante o qual a lista de preços é válida. Se este campo estiver vazio, a lista de preços será válida indefinidamente.
Tipo	O tipo de lista de preços. Os seguintes valores estão disponíveis por predefinição: ■ DIST COST. Os custos do distribuidor, os quais correspondem aos custos originais de colocação em stock que o parceiro ou revendedor tem de pagar para comprar produtos do proprietário da marca.

Campo	Descrição
	■ PVR. Os preços de revenda recomendados, os quais correspondem aos preços que o proprietário da marca recomenda para os produtos vendidos aos clientes. A empresa pode adicionar valores à lista de escolha para o campo Tipo. No entanto, os valores fornecidos por predefinição não poderão ser alterados. Se forem alterados, os campos correspondentes nos pedidos de cálculo de preços especial não serão preenchidos através das listas de preços.
Estado	O estado atual da lista de preços (Em curso ou Publicada). O valor predefinido para todas as listas de preços novas é Em curso. Quando uma lista de preços puder ser disponibilizada aos utilizadores, altere o respetivo estado para Publicada.
Currency	O tipo de moeda utilizado pela lista de preços. Todos os preços de uma lista têm a mesma moeda, que é definida quando a lista de preços é criada. Quando grava o registo da nova lista de preços, este campo torna-se só de leitura.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi modificada mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre a lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Publicar Lista de preços

Após o administrador atualizar uma lista de preços, esta poderá ser publicada para os utilizadores e utilizada na criação de pedidos de cálculo de preços especial.

Para publicar uma lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
- 4 Clique na ligação Editar para a lista de preços que pretende publicar.
- 5 Na página Editar lista de preços, escolha Publicada no menu Estado.
- 6 Clique em Gravar.

Quando altera o estado para Publicada, acontece o seguinte:

- A lista de preços pode estar associada a uma conta ou organização do parceiro.
 - Se a lista de preços tiver sido associada a um cliente ou parceiro num pedido de preço especial, durante a criação de um produto com preço especial, a lista de preços será utilizada para preencher o campo Preço de revenda recomendado (MSRP) e o campo Custo da compra no produto com preço especial.
- A lista de preços associada ao cliente final no pedido de preço especial é utilizada para o campo MSRP e a lista de preços associada ao parceiro proprietário no pedido de preço especial é utilizada para o campo Custo da compra. As seguintes condições também têm de ser cumpridas:

- A lista de preços associada ao cliente final é do tipo MSRP e a lista de preços associada ao parceiro proprietário é do tipo DIST COST.
- O estado da lista de preços é Publicada.
- O produto que é adicionado no pedido de preço especial existe na lista de preços.
- A data de início do pedido de preço especial está entre a data de Válido a partir de e a data de Válido até da lista de preços e entre a data de Válido a partir de e a data de Válido até do artigo de linha da lista de preços.

Adicionar artigos da lista de preços

Depois de criar uma lista de preços, pode adicionar produtos como artigos de linha da lista de preços. Uma lista de preços pode conter vários produtos mas cada produto só pode estar listado uma vez em qualquer lista de preços fornecida.

Para adicionar um artigo de linha da lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
- 4 Clique no nome da lista de preços que pretende atualizar.
- 5 Na página Detalhe da lista de preços, na secção de informações relacionadas Artigos de linha da lista de preços, clique em Adicionar.
- 6 Na página Editar artigo da lista de preços, preencha as informações.

NOTA: Também pode aceder à página Edição do artigo de linha da lista de preços a partir de uma página Edição do produto.

A seguinte tabela descreve os campos de artigos de linha da lista de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave da lista de preços.	
Lista de Preços	O nome da lista de preços.
Produto	O produto do artigo de linha da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efetivo durante o qual o artigo de linha da lista de preços indicado é válido. Esta data tem de estar entre as datas Válido a partir de e Válido até da lista de preços.
Válido até	A data em que termina o período efetivo durante o qual o artigo de linha da lista de preços indicado é válido. Se este campo estiver vazio, o artigo de linha da lista de preços será válido indefinidamente.
Tipo de preço	Indica o tipo de preço. O valor predefinido atual é Padrão.
Preço de lista	O preço para o artigo durante o período efetivo indicado.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Criado	O nome da pessoa que criou o artigo de linha da lista de preços, bem como a data e hora em que o artigo de linha da lista de preços foi criado.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, o artigo de linha da lista de preços, bem como a data e hora em que o artigo de linha da lista de preços foi modificado mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre o artigo de linha da lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Configurar listas de preços para Life Sciences

As empresas que utilizam o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition podem criar listas de preços que podem estar associadas a encomendas. É possível associar vários produtos a uma lista de preços. Cada produto tem um preço específico para uma determinada lista de preços.

Para configurar listas de preços para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, tem de ter o privilégio Gerir o conteúdo e o privilégio Ativar o acesso à encomenda ativados para a sua função. Para associar listas de preços a encomendas, os utilizadores têm de ter o privilégio Ativar o acesso à encomenda ou o privilégio Ativar operações de amostras básicas ativado para as respetivas funções.

Para adicionar produtos à lista de preços, tem de conseguir aceder à secção de informações relacionadas Artigos de linha da lista de preços na página Detalhe da lista de preços. Esta secção não está disponível na página por predefinição. Os administradores da empresa podem criar uma disposição da página personalizada que inclui a secção de informações relacionadas Artigos de linha da lista de preços e, em seguida, atribuir a disposição personalizada a cada função que configura listas de preços. Para atribuir disposições de páginas do tipo de registo Lista de preços a uma função de utilizador, o administrador da empresa tem de ter o privilégio Gerir acesso a PRM. Se o privilégio Gerir acesso a PRM não estiver ativado para a função do administrador da empresa, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care.

NOTA: Após a ativação do privilégio Gerir acesso a PRM para a função do administrador da empresa, os tipos de registo que são utilizados para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management estão disponíveis em Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre estes tipos de registo, consulte a secção Partner Relationship Management and High Tech da ajuda online. As listas de preços que têm o valor Publicado no campo Estado podem estar associadas a alguns dos tipos de registo que são utilizados no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Qualquer lista de preços pode estar associada a um registo de encomenda, independentemente do valor do campo Estado da lista de preços.

Para configurar uma lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
- 4 Na página Lista de preços, efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para adicionar uma lista de preços, clique em Nova.
 - Para atualizar as informações da lista de preços, clique na ligação Editar da lista de preços.
- 5 Na página Editar lista de preços, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve os campos de listas de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave da lista de preços.	
Nome da lista de preços	O nome da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efetivo durante o qual a lista de preços é válida.
Válido até	A data em que termina o período efetivo durante o qual a lista de preços é válida. Se este campo estiver vazio, a lista de preços será válida indefinidamente.
Tipo	O tipo de lista de preços. Os seguintes valores estão disponíveis por predefinição: ■ DIST COST. Os custos da empresa farmacêutica, que são os custos originais de colocação em stock que o médico ou farmácia tem de pagar para adquirir produtos a uma empresa farmacêutica. ■ PVR. Os preços de revenda recomendados, os quais correspondem aos preços que a empresa farmacêutica recomenda para os produtos vendidos aos clientes. A empresa pode adicionar valores à lista de escolha para o campo Tipo.
Estado	O estado atual da lista de preços. Os valores disponíveis por predefinição são Em curso e Publicado. O valor predefinido para todas as listas de preços novas é Em curso. NOTA: A lista de preços está disponível na janela de pesquisa do campo Lista de preços noutros registos independentemente do valor no campo Estado da lista de preços.
Currency	O tipo de moeda utilizado pela lista de preços. Todos os preços de uma lista têm a mesma moeda, que é definida quando a lista de preços é criada. Quando grava o registo da nova lista de preços, este campo torna-se só de leitura e não pode ser atualizado.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi modificada mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre a lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Adicionar artigos da lista de preços

Depois de criar uma lista de preços, pode adicionar produtos como artigos de linha da lista de preços. Uma lista de preços pode conter vários produtos mas cada produto só pode estar listado uma vez em qualquer lista de preços fornecida.

Para adicionar um artigo de linha da lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
- 4 Clique no nome da lista de preços que pretende atualizar.
- 5 Na página Detalhe da lista de preços, na secção de informações relacionadas Artigos de linha da lista de preços, clique em Adicionar.
- 6 Na página Editar artigo da lista de preços, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve os campos de artigos de linha da lista de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave da lista de preços.	
Lista de Preços	O nome da lista de preços.
Produto	O produto do artigo de linha da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efetivo durante o qual o artigo de linha da lista de preços indicado é válido. Esta data tem de estar entre as datas Válido a partir de e Válido até da lista de preços.
Válido até	A data em que termina o período efetivo durante o qual o artigo de linha da lista de preços indicado é válido. Se este campo estiver vazio, o artigo de linha da lista de preços será válido indefinidamente.
N.º da Peça do Produto	O número da peça do produto foi definido como parte da configuração do produto. Para os produtos no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, o número da peça é normalmente criado a partir do nome do produto e da potência ou dosagem do produto.
Tipo de preço	Indica o tipo de preço. O valor predefinido atual é Padrão.
Preço de lista	O preço para o artigo durante o período efetivo indicado.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou o artigo de linha da lista de preços, bem como a data e hora em que o artigo de linha da lista de preços foi criado.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, o artigo de linha da lista de preços, bem como a data e hora em que o artigo de linha da lista de preços foi modificado mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre o artigo de linha da lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Gerir os anexos da empresa

A partir da secção Gestão de conteúdos da página principal Administração, é possível aceder à página Gerir anexos onde poderá rever os anexos.

NOTA: A página Gerir anexos mostra apenas os anexos que estão ligados a registos principais através do item relacionado Anexos pré-configurado. A página Gerir anexos não mostra os anexos que estão ligados a registos principais através dos tipos de registo de anexos personalizados ou anexos que são adicionados aos registos através dos campos de anexo. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurado, consulte [Acerca de configurações de anexos \(na página 1444\)](#).

A revisão dos anexos ajuda a determinar:

- Os anexos de ficheiro que estão a ocupar grandes quantidades de espaço de armazenamento
- Os ficheiros que foram anexados mais do que uma vez
Se um ficheiro tiver sido anexado mais do que uma vez, considere colocar o anexo numa localização comum partilhada e orientar os utilizadores para substituir os anexos pelo caminho para esses ficheiros.
- Os utilizadores que necessitam de ser lembrados sobre os problemas de armazenamento para anexos grandes

Antes de começar. Para executar os procedimentos de gestão de anexos, a sua função deve incluir o privilégio Gerir Conteúdo - Gerir Anexos e Imagens da Página de Detalhes.

Para rever anexos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Conteúdo, clique na ligação Gestão de Conteúdos.
- 3 Na secção Gerir Anexos e Imagens, clique na ligação Gerir Anexos.
- 4 Execute um dos seguintes procedimentos:

Tarefa	Ação
Ver um anexo	Escolha Visualizar no menu ao nível do registo para o anexo.
Apagar um anexo	Escolha Apagar no menu ao nível do registo para o anexo. O ficheiro ou URL eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias. Se necessitar de apagar vários anexos, pode utilizar o comando Eliminação em Lote. Para obter informações sobre a Eliminação em Lote, consulte Criar e Utilizar Listas de Anexos abaixo.
Substituir um anexo	Para substituir um ficheiro por um diferente, escolha Substituir no menu ao nível do registo para o anexo. Na página Editar, navegue para o novo ficheiro e grave o registo. Para substituir um URL por um diferente, clique em Substituir. Na página Editar, introduza as informações necessárias e grave o registo. Para obter instruções completas, consulte Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 170).

Tarefa	Ação
Apresentar o total de registos	Para apresentar a quantidade dos registos do anexo que cumprem o filtro da lista atual ou outras especificações, clique no botão Menu e selecione Total de Registos.

Criar e Utilizar Listas de Anexos

Pode restringir a apresentação atual dos registos para mostrar apenas os registos que cumprem critérios específicos (tal como um tamanho de ficheiro maior que um valor específico, anexos de um tipo específico, etc.). Pode gravar estas especificações como uma lista nomeada que pode reutilizar sempre que apresentar a página Gerir Anexos.

Com as listas, pode efetuar as seguintes tarefas:

Tarefa	Ação
Criar uma nova lista	Para criar uma nova lista, clique no botão Menu e selecione Criar Nova Lista. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com Listas. (consultar Trabalhar com listas na página 129)
Mostrar Filtro de Lista	Para apresentar os critérios do filtro da lista atual, clique no botão Menu e selecione Mostrar Filtro de Listagem. A página Visualizar Lista mostra os critérios atuais no separador Informações do Filtro e os campos selecionados no separador Campos Selecionados.
Limitar a lista	Para refinar os seus critérios da lista atual, clique no botão Menu e selecione Refinar Lista. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com Listas. (consultar Trabalhar com listas na página 129)
Gravar lista	Quando a definição da sua lista estiver concluída, pode gravá-la para futura reutilização. Clique no botão Menu e selecione Gravar Lista. Na página Refinar Lista, introduza um nome da lista e clique em Gravar e Executar.
Exportar lista	Pode exportar a lista apresentada atualmente dos anexos para um ficheiro. Clique no botão Menu e selecione Exportar Lista. Para obter mais informações, consulte Exportar Registos em Listas (na página 149).
Eliminação em lote	Para apagar todos os anexos mostrados na lista, clique no botão Menu e selecione Eliminação em Lote. Quando solicitado, clique em OK. Para mais informações, consulte Página Fila para Apagar e Restaurar em Lote (na página 1979).

Gerir Imagens da Página de Detalhes

A partir da secção Gestão de Conteúdos da Página Principal de Administração, pode aceder à página Gerir Imagens da Página de Detalhes, onde poderá rever as imagens associadas às páginas de detalhes.

A página Gerir Imagens da Página de Detalhes mostra apenas as imagens que são apresentadas nas páginas de detalhes e fornece uma localização central para gerir todas essas imagens. Alternativamente, pode visitar as páginas de detalhes e gerir as imagens individualmente. A revisão das imagens permite-lhe determinar quais são as imagens que estão a ocupar grandes quantidades do espaço de armazenamento.

Antes de começar. Para executar os procedimentos de gestão de imagens da página de detalhes, a sua função deve incluir os seguintes privilégios na categoria Administração: Gestão de Conteúdos

- Gerir o Conteúdo
- Gerir o Conteúdo - Gerir Anexos e Imagens da Página Detalhes

Para gerir imagens da página de detalhes

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Conteúdo, clique na ligação Gestão de Conteúdos.
- 3 Na secção Gerir Anexos e Imagens, clique na ligação Gerir Imagens da Página de Detalhes.
- 4 A página Gerir Imagens da Página de Detalhes abre-se. Tem as seguintes colunas:
 - **Imagem.** Uma miniatura da imagem.
 - **Tamanho (em bytes).** O tamanho da imagem armazenada no Oracle CRM On Demand.
 - **Criado Por.** O nome do utilizador que acrescentou a imagem.
 - **Modificado Por.** O nome do utilizador que modificou a imagem pela última vez.
 - **Última Modificação.** A data e a hora da imagem em que foi modificada pela última vez.
 - **Tipo de Objeto.** O tipo de registo ao qual está associada a imagem.
 - **ID do Objeto.** O ID da fila do registo ao qual está associada a imagem.
- 5 Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para apagar uma imagem, selecione Apagar no menu ao nível do registo para a imagem. Em seguida, siga os critérios de seleção.
 - Para transferir uma imagem, selecione Transferir no menu ao nível do registo para a imagem. Em seguida, siga os critérios de seleção.
 - Para substituir uma imagem, selecione Substituir no menu ao nível do registo para a imagem. Em seguida, siga os critérios de seleção.
 - Para limitar as imagens apresentadas na lista, clique no menu pendente e altere a seleção. A lista pendente contém as listas padrão distribuídas com a aplicação.
 - Para exportar uma lista, clique em Menu e selecione Exportar Lista. Para obter mais informações, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 149\)](#).
 - Para criar uma nova lista, clique em Criar Nova Lista. Para obter mais informações, consulte [Trabalhar com Listas](#). (consultar [Trabalhar com listas](#) na página 129)

Configurar scripts de avaliação

Pode configurar scripts de avaliação para ajudar os utilizadores a seguir processos consistentes ao recolher dados e tomar decisões. Os scripts de avaliação podem ser utilizados para qualificar pistas, avaliar oportunidades, orientar interações com o serviço de apoio a clientes, indagar a satisfação dos clientes, etc. As respostas da avaliação são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou ação.

Com o Oracle CRM On Demand, pode definir scripts de avaliação que permitem à sua empresa:

- Capturar informações da atividade para uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso.
- Realizar inquéritos de satisfação com os clientes.
- Reunir respostas para planos de negócio.
- Automatizar a qualificação de pistas.
- Reunir respostas para objetivos.
- Avaliar oportunidades (aplicando a metodologia de vendas na empresa).
- Realizar inquéritos de satisfação do cliente para registos de contacto e pedido de assistência.

- Utilizar scripts de chamadas para registos de pedido de assistência.

Para obter mais informações sobre scripts de avaliação ou para visualizar as instruções passo a passo sobre como criar scripts de avaliação, consulte o seguinte:

- [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2002\)](#)
- [Criar scripts de avaliação \(na página 2005\)](#)

Acerca de scripts de avaliação

Um *script de avaliação* corresponde a uma série de perguntas que ajudam os utilizadores a recolher dados de clientes. Os scripts de avaliação podem ser utilizados para qualificar pistas, avaliar oportunidades, orientar interações com o serviço de apoio a clientes, indagar a satisfação dos clientes, capturar as informações da atividade, etc.

Pode pontuar as respostas dos clientes, atribuir diferentes ponderações a perguntas e definir limiares para estabelecer decisões. Além disso, pode corresponder campos utilizados durante a avaliação com o registo principal e, posteriormente, executar relatórios e análises com base nesses campos.

Antes de começar: Para executar os procedimentos descritos neste tópico, a função do utilizador deve incluir o privilégio Gerir o Conteúdo.

Como são utilizados os scripts de avaliação?

O processo de utilização de um script de avaliação decorre da seguinte forma:

- 1 O utilizador inicia um script de avaliação a partir da página de detalhes de um registo. Os scripts de avaliação adequados (determinados por valores de campos de registo especificados) são listados na página de detalhes do registo. Se necessário, o utilizador também pode pesquisar outros scripts de avaliação.
- 2 Ao efetuar as perguntas de avaliação, o utilizador recolhe informações importantes sobre o cliente, como detalhes sobre a qualidade de uma pista de vendas, e seleciona a resposta adequada para cada pergunta a partir de uma lista pendente de opções.
- 3 Com base nas respostas, é calculado automaticamente uma pontuação e o registo é atualizado. Por exemplo, uma pista é classificada como qualificada ou rejeitada.
- 4 As respostas às perguntas são correspondidas como valores de campos no registo, para que as respostas sejam de fácil acesso e estejam disponíveis para os relatórios.
- 5 As avaliações concluídas são armazenadas e podem ser acedidas numa secção de registos relacionados do registo principal.

Que tipo de script de avaliação deverá criar?

Pode configurar um número de diferentes tipos de script de avaliação. Cada tipo de script é apropriado para uma tarefa específica. Utilize os tipos de script da seguinte forma:

- **Inquérito da conta:** Utilize este tipo para realizar inquéritos com clientes individuais.
- **Avaliação de atividades:** Utilize este tipo para capturar informações da chamada do contacto e da conta de valor igual.
- **Avaliação do plano de negócio:** Utilize este tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos planos de negócio.
- **Script de contacto:** Utilize este tipo para realizar inquéritos de satisfação do cliente com contactos individuais.
- **Qualificação da pista:** Utilize este tipo para ajudar os representantes de vendas a identificar as pistas qualificadas. A utilização de um script nesta tarefa reduz a necessidade de formação e impõe uma qualificação de pistas consistente.

NOTA: Um script de qualificação de pistas pode falhar na definição do campo Estado da pista como Qualificado se determinados campos da pista não estiverem preenchidos. Para mais informações, consulte [Campos Obrigatórios para Qualificação de Pistas \(na página 267\)](#).

- **Avaliação do objetivo:** Utilize este tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos objetivos.
- **Avaliação da oportunidade:** Utilize este tipo para incorporar metodologias de vendas e ajudar os representantes de vendas a avaliar as oportunidades, de modo que possam ajustar as respectivas estratégias de vendas à medida que negociam.
- **Script de pedido de assistência:** Utilize este tipo para ajudar os representantes do serviço a avaliar os pedidos de assistência; por exemplo, para determinar a prioridade ou o caminho para escalar o pedido. A utilização de um script nesta tarefa reduz a necessidade de formação e impõe um serviço de apoio a clientes consistente.
- **Pedido de assistência - Inquérito:** Utilize este tipo para administrar inquéritos de satisfação do cliente (ligados a eventos de serviço específicos).

Cada tipo de avaliação está ligado a um tipo de registo correspondente: Compromisso, Chamada de vendas ou Tarefa; Conta; Plano de negócio; Contacto; Pista; Objetivo; Oportunidade; ou Pedido de assistência. Se necessário, pode criar múltiplas avaliações de cada tipo e apresentar o script adequado ao utilizador. O script é baseado nos critérios de registo especificados.

Processo de criação de scripts de avaliação

Tem de concluir diversas tarefas para configurar um script de avaliação.

1 Personalize os filtros dos scripts de avaliação.

Os filtros permitem definir os critérios utilizados para identificar a avaliação apropriada para uma tarefa com base nos valores especificados no campo de registo.

Por exemplo, um script de avaliação da qualificação da pista poderá ser configurado com estes filtros.

- Nível da conta = Ouro
- Segmento = Grande
- Região = Oeste

Em seguida, quando um utilizador inicia um script de avaliação a partir de um registo de pista com os valores correspondentes, o script de qualificação da pista correto é listado.

Todos os tipos de script de avaliação utilizam os mesmos quatro campos de filtro. Cada um deles contém uma lista de escolha de valores. Para personalizar os filtros, é necessário:

- a** Introduza os nomes de apresentação dos campos de filtro e os valores da lista de escolha para cada tipo de registo para o qual pretenda criar um script de avaliação.

Para mais informações, consulte [Criar scripts de avaliação \(na página 2005\)](#).

- b** Adicione os campos de filtro às disposições da página para cada tipo de registo para o qual pretenda criar um script de avaliação.

2 Criar o script de avaliação:

- a** Introduza os detalhes do script.
- b** Adicione critérios (perguntas) ao script.
- c** Adicione uma lista de potenciais respostas para cada pergunta.

Para mais informações sobre estes passos, consulte [Criar scripts de avaliação \(na página 2005\)](#).

3 Fornecer aos utilizadores acesso ao script:

- a** Para cada função de utilizador que precise de utilizar scripts de avaliação, configure os perfis de acesso:

- **Para criar avaliações.** Para um utilizador conseguir criar scripts de avaliação, tem de conceder à função de utilizador acesso ao tipo de registo Avaliação, o que significa que a definição do nível de acesso para os perfis de acesso de proprietário e predefinidos para a função de utilizador tem de ser

definida, pelo menos, como Ler/Editar para o tipo de registo Avaliação. Além disso, as definições de acesso do tipo de registo para a função têm de ter as caixas de verificação Tem acesso e Pode criar seleccionadas para o tipo de registo Avaliação.

- **Para ver avaliações.** Para um utilizador conseguir visualizar os detalhes de uma avaliação, tem de conceder à função de utilizador acesso de leitura para o tipo de registo Avaliação, o que significa que a definição do nível de acesso para os perfis de acesso de proprietário e predefinidos para a função de utilizador tem de ser definida, pelo menos, como Só de leitura para o tipo de registo Avaliação. Além disso, as definições de acesso do tipo de registo para a função têm de ter as caixas de verificação Tem acesso e Pode ler todos os registos seleccionadas para o tipo de registo Avaliação.

Para obter mais informações sobre como configurar funções de utilizador, consulte [Adicionar funções \(na página 1488\)](#). Para obter mais informações sobre como configurar perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1511\)](#).

- b Para cada tipo de registo para o qual tenha criado scripts de avaliação, adicione a secção do script de avaliação adequada às informações apresentadas na página de detalhes do registo. Para obter mais informações sobre como personalizar disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

Exemplo de um script de avaliação

Um script comum que um administrador poderá pretender configurar é um script Qualificação da pista. este script é utilizado para determinar se uma pista deverá ser qualificada ou rejeitada.

A seguinte tabela apresenta os valores de exemplo que poderão ser utilizados para um script desse tipo:

Campo de script	Valor de exemplo
Tipo	Qualificação da pista
Limiar da pontuação (1-100)	50
Valor do resultado se o limiar for atingido	Qualificado
Valor do resultado se o limiar não for atingido	Desqualificada
Campo a corresponder o valor do resultado	Descrição

Na seguinte tabela, são apresentados alguns exemplos de critérios de Qualificação da pista.

Critérios	Ponderação
Qual é o estado atual do orçamento?	50
Como será gerida a cronologia deste projeto?	25
Para quando está prevista a tomada de uma decisão?	25

Os exemplos de respostas e as pontuações para a pergunta "Qual é o estado atual do orçamento?" são apresentados na tabela que se segue.

Resposta	Pontuação
Orçamento aprovado	100
Orçamento rejeitado	0

A pontuação para cada critério é calculado multiplicando a ponderação do critério pela pontuação da resposta, equivalendo a ponderação a uma percentagem. Neste exemplo, se um utilizador escolher a resposta Orçamento aprovado, a pontuação da pergunta é calculada da seguinte forma:

$$(0.5 * 100) = 50$$

A pontuação total do script é a soma das pontuações de todos os critérios. Se o resultado final do script corresponder ao limiar definido no script ou o exceder, o valor do campo descrição na página Detalhe da pista é configurado para Qualificado. Se a pontuação for inferior ao limiar, o valor do campo é definido como Desqualificado.

Quando as pontuações da avaliação são calculadas, aplicam-se as seguintes regras:

- As pontuações para as perguntas individuais são arredondadas para a casa decimal mais próxima.
- A pontuação de avaliação global é arredondada para o número inteiro mais próximo.
- As regras de arredondamento baseiam-se nas regras matemáticas padrão, pelo que um valor decimal inferior a 0,5 é arredondado para baixo e um valor decimal de 0,5 ou superior é arredondado para cima.

Criar scripts de avaliação

Para personalizar os filtros de scripts de avaliação e criar um script de avaliação, siga os passos neste tópico.

Antes de iniciar:

- Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Acesso a Avaliações e o privilégio Gerir o Conteúdo.
- Se necessário, personalize os valores da lista de escolha e os campos que pretende utilizar como parte dos critérios de avaliação. Por exemplo, pode adicionar campos personalizados para apresentar informações recolhidas durante o inquérito ao cliente. Quando configurar o script, pode fazer a correspondência das respostas para esses campos personalizados.
- Antes de começar a criar os seus scripts de avaliação, consulte [Acerca de Scripts de Avaliação \(na página 2002\)](#).

Certifique-se de que adiciona os novos campos à disposição da página para esse registo. Para obter instruções, consulte Personalizar disposições da página estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

NOTA: Não pode traduzir os componentes de scripts de avaliação diretamente no Oracle CRM On Demand. Se pretender utilizar um script de avaliação em mais do que uma língua, terá de criar uma versão do script em cada uma delas.

Pode utilizar filtros de script de avaliação para identificar o script adequado para apresentar a um utilizador para uma tarefa, com base em critérios de registo especificados. O procedimento seguinte descreve como personalizar filtros de script de avaliação.

Para personalizar filtros de scripts de avaliação (opcional)

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Em Configuração do tipo de registo, clique em Avaliação.

- 4 Clique na configuração do campo de avaliação.
- 5 Clique em Editar e edite a coluna Nome apresentado para cada filtro 1, 2, 3 e 4.
- 6 Para cada campo, clique em Editar lista de escolha e configure os valores para a lista de escolha.

SUGESTÃO: Mantenha o valor <Sem valores> na parte superior das opções da lista de escolha, a não ser que pretenda impor aos funcionários a seleção de algum item da lista de escolha.

- 7 Grave o registo.
- 8 Para atribuir um novo nome a estes campos nas páginas de registo utilizadas pelos funcionários, vá para a secção Configuração de campos de cada um dos tipos de registo com os quais está a executar scripts de avaliação.

NOTA: Os mesmos valores da lista de escolha configurados para os campos de avaliação são apresentados nestes registos. No entanto, pode personalizar o nome de apresentação destes campos para cada tipo de registo.

Para criar um script de avaliação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Gestão de Conteúdos.
- 3 Clique na ligação Scripts de avaliação.
- 4 Na página Lista de avaliações, clique em Nova avaliação.
- 5 Na página Editar avaliação, preencha as informações.

A tabela que se segue descreve informações de campo para avaliações. Um administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Utilize um nome descritivo que inclua o objetivo do script. Se os funcionários da empresa utilizam várias línguas, inclua a língua no nome do script.
Tipo	Determina o tipo de registo a que o script está ligado. As opções disponíveis são: Inquérito da conta, Avaliação da atividade, Avaliação do plano de negócio, Script de contacto, Qualificação da pista, Avaliação do objetivo, Avaliação da oportunidade, Pedido de assistência - Script e Pedido de assistência - Inquérito.
Ativo	Só estão disponíveis para os utilizadores os scripts ativos.
Filtro 1, 2, 3, 4	Apresenta a etiqueta definida para a categoria de avaliação.
Limiar da pontuação (1-100)	Utilizado para calcular o resultado dos scripts. Se a pontuação do script for igual ou superior ao limiar, o resultado é atingido.
Campo para mapear a pontuação	Determina o campo para apresentar a pontuação no registo principal.

Campo	Descrição
Valor do resultado se o limiar for atingido	(Opcional) Determina o valor a apresentar se o resultado for atingido. Por exemplo, se a pista cumprir os critérios de qualificação, este campo poderá apresentar <i>Qualificada</i> .
Valor do resultado se o limiar não for atingido	(Opcional) Determina o valor a apresentar se o limiar não for atingido. Por exemplo, se a pista não cumprir os critérios de qualificação, este campo poderá apresentar <i>Rejeitada</i> .
Campo a corresponder o valor do resultado	(Opcional) Determina o campo para apresentar o resultado no registo principal quando o script é concluído.
Remover caixa de comentários	Selecione esta caixa de verificação para remover a capacidade de adicionar comentários quando conclui uma avaliação. Se a seleção desta caixa de verificação for anulada, a caixa de comentários ficará visível e terá a capacidade de introduzir um comentário quando concluir uma avaliação.
Controlo de respostas	Determina o controlo que será utilizado para adicionar respostas aos critérios de avaliação. As opções são: Lista pendente ou Botão de rádio.

NOTA: Um script de avaliação tem de estar ativo e ter, pelo menos, um critério definido antes de poder ser apresentado na página Detalhes do registo.

- 6 Clique em Gravar.
- 7 Na página Detalhe da avaliação, na secção Critérios, clique em Novo ou Editar.
- 8 Na página Critérios, preencha as informações.

A tabela seguinte descreve os campos preenchidos para os critérios.

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de perguntas apresentadas quando o utilizador preenche a avaliação.
Nome do critério	Um nome curto e descritivo que resume a pergunta. O campo tem um limite de 20 caracteres.
Pergunta	Uma pergunta a que o utilizador responde. O campo tem um limite de 50 caracteres.
Ponderação	Uma percentagem entre 0 e 100 que indica a importância da pergunta. A soma das ponderações de todas as perguntas deve ser igual a 100.
Campo de correspondência da resposta	Especifique um campo no registo principal para fazer corresponder a resposta à pergunta no campo Pergunta. A correspondência de respostas para o registo principal disponibiliza os valores para a integração, relatórios e listas.

- 9 Na página Detalhe da avaliação, clique em cada nome de critério e, em seguida, clique no botão Novo ou Editar na secção Respostas.
- 10 Em cada página Respostas, preencha as informações:

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de respostas apresentadas quando o utilizador preenche a avaliação.
Resposta	Introduza uma resposta válida que o utilizador possa seleccionar para a pergunta. O limite é 30 caracteres.
Pontuação	O número de pontos associados à resposta. A pontuação para a resposta seleccionada é multiplicada pela ponderação da pergunta associada para determinar a pontuação de pergunta/resposta total.

- 11 Grave as alterações.

NOTA: Para cada função de utilizador que precise de utilizar scripts de avaliação, terá de configurar a função de utilizador para fornecer acesso a esses scripts. Para obter informações sobre as definições necessárias para a função de utilizador, consulte [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2002\)](#).

SUGESTÃO: Certifique-se de que cada função tem uma disposição da página que inclui os novos campos que foram adicionados para avaliação.

Plug-Ins da aplicação

Este tópico fornece informações sobre como administrar plug-ins da aplicação. O administrador da empresa tem de ativar todos os plug-ins disponíveis para o utilizador. Se o cabeçalho Plug-In da aplicação não aparecer na página Administração, significa que os plug-ins não foram ativados.

- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring, consulte [Configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 2008\)](#).
- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Social Network, consulte [Configurar definições de integração do Oracle Social Network \(na página 2010\)](#).
- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Eloqua Engage, consulte [Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage \(na página 2011\)](#).

Configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring

Antes de poder utilizar o Oracle Social Engagement and Monitoring tem de configurar primeiro as funcionalidades para ativar o Oracle CRM On Demand para criar registos de pedidos de assistência ou contacto que estão baseados na monitorização social.

Nota: Para configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring, a função do utilizador tem de ter o privilégio Gerir acesso ao compromisso social e monitorização. Para utilizar o Oracle Social Engagement and Monitoring, a função do utilizador tem de ter o privilégio Integração do compromisso social e monitorização.

Para configurar o acesso ao registo de Oracle Social Engagement and Monitoring

- 1 Navegue para Administração e, em seguida, Compromisso social e monitorização da Oracle.
- 2 Selecione as caixas para Contacto e Pedido de assistência e clique em Gravar.

Para ativar as funcionalidades do pedido de assistência, o administrador da empresa tem de acrescentar os campos de Oracle Social Engagement and Monitoring à disposição da página do pedido de assistência da sua função. Para mais informações, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348).

Processo de integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand

Se a empresa utilizar o Oracle Social Network, é possível integrar o Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand. Após a integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand, os utilizadores da empresa podem partilhar as informações a partir de registos no Oracle CRM On Demand como objetos sociais no Oracle Social Network.

NOTA: Os utilizadores no Oracle Social Network que não sejam utilizadores no Oracle CRM On Demand podem aceder ao objeto social para um registo partilhado a partir do Oracle CRM On Demand se outro utilizador os adicionar aos objetos sociais no Oracle Social Network. Da mesma forma, os utilizadores no Oracle CRM On Demand que não têm acesso a um registo específico no Oracle CRM On Demand podem aceder ao objeto social para esse registo no Oracle Social Network se outro utilizador os adicionar ao objeto social no Oracle Social Network.

Para integrar o Oracle Social Network com o Oracle CRM On Demand, execute as seguintes tarefas:

- 1 Contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para ter o privilégio Gerir Integração de Oracle Social Network ativado para a função de administrador da empresa.
Depois do privilégio Gerir Integração do Oracle Social Network ser ativado pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, a ligação do Oracle Social Network torna-se disponível na secção Plug-Ins da aplicação na página principal Administração no Oracle CRM On Demand.
- 2 No Oracle CRM On Demand, configure as definições de integração do Oracle Social Network, conforme descrito em [Configurar definições de integração do Oracle Social Network \(na página 2010\)](#).
- 3 Configure as disposições de páginas e as funções de utilizador para permitir aos utilizadores utilizar a integração do Oracle Social Network da seguinte forma:
 - Adicione a secção de informações relacionadas Social às disposições de páginas apropriadas para os tipos de registo.
 - Ative o privilégio Integração do Oracle Social Network e disponibilize o separador Redes sociais para as funções de utilizador, conforme necessário.

NOTA: Os utilizadores que personalizaram uma disposição de página à qual foi adicionada a secção de informações relacionadas Social não visualizam a secção Social na disposição da página por predefinição. Para obter informações sobre o modo como as disposições da página personalizada interagem com as disposições da página para as funções, consulte [Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1402\)](#). Para obter informações sobre como redefinir as disposições de páginas para a disposição predefinida, consulte [Redefinir disposições de páginas personalizadas \(na página 1515\)](#).

Para obter mais informações sobre a integração de Oracle Social Network com Oracle CRM On Demand, consulte 1802518.1 (ID do Artigo) em My Oracle Support.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizar disposições da página estática](#) na página 1348)
- Adicionar funções (na página 1488)

Configurar definições de integração do Oracle Social Network

Este tópico descreve como configurar as definições para integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand. Como parte da configuração, especifique os tipos de registo que devem estar disponíveis para partilha no Oracle Social Network. Os tipos de registo seguintes no Oracle CRM On Demand podem ser partilhados como objetos sociais no Oracle Social Network:

- Conta
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Pode disponibilizar um ou mais destes tipos de registo para partilha no Oracle Social Network.

Também especifica que campos de cada tipo de registo são movidos para o Oracle Social Network. Para cada tipo de registo, pode selecionar até um máximo de 10 campos para o registo no Oracle Social Network e pode especificar a ordem em que os campos são apresentados.

NOTA: Quando um registo é partilhado no Oracle Social Network é apresentado um título no cabeçalho dos objetos sociais para o registo no Oracle Social Network. O título que é apresentado no objeto social no Oracle Social Network é o mesmo título do registo na página Detalhes do registo no Oracle CRM On Demand. O título não é contado como um dos 10 campos que pode selecionar para serem apresentados no Oracle Social Network.

Para configurar as definições de integração do Oracle Social Network, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand \(na página 2009\)](#).

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Integração de Oracle Social Network na função do utilizador. Além disso, tem de ter as seguintes informações:

- O URL para a instância da empresa do Oracle Social Network
- Um ID do utilizador de integração e a palavra-passe de integração para o Oracle Social Network

Para configurar definições de integração do Oracle Social Network

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Plug-Ins da aplicação, clique no Oracle Social Network para abrir o assistente de administração do Oracle Social Network.
- 3 No assistente de administração do Oracle Social Network, no Passo 1, Configuração geral, introduza as informações seguintes:
 - O URL para a instância do Oracle Social Network da empresa
 - O ID do utilizador de integração para o Oracle Social Network
 - A palavra-passe de integração para o Oracle Social Network
- 4 No Passo 2, Acesso ao tipo de registo, execute o seguinte procedimento para cada tipo de registo que pretende permitir aos utilizadores partilhar no Oracle Social Network.
 - a Selecione a caixa de verificação Ativar no OSN?.
 - b Clique em Configuração de campos para o tipo de registo e mova os campos que pretende que apareçam no objeto social no Oracle Social Network da lista Campos disponíveis à lista Campos selecionados. Pode selecionar até um total de 10 campos.
 - c Na lista Campos selecionados, utilize as setas para cima e para baixo para organizar a ordem em que os campos devem ser apresentados no objeto social no Oracle Social Network.Os campos são apresentados em duas colunas no objeto social no Oracle Social Network. O primeiro campo na lista Campos selecionados aparece na parte superior esquerda do objeto social, o segundo

campo na parte superior direita e o terceiro campo abaixo do primeiro campo à esquerda do registo e assim sucessivamente.

- 5 Quando concluir a configuração do acesso ao tipo de registo e os campos para cada tipo de registo, clique em Concluir para gravar as alterações.

NOTA: Depois de configurar as definições de integração do Oracle Social Network, a secção de informações relacionadas Social fica disponível para cada um dos tipos de registo ativados para a integração no Oracle Social Network. Pode adicionar a secção Social às disposições de páginas para o tipo de registo, conforme necessário. A secção Social não é adicionada por predefinição a qualquer disposição da página.

Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage

Pode configurar Oracle CRM On Demand para enviar mensagens de correio eletrónico para as pistas e contactos do cliente, utilizando Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o respetivo produto do suplemento, Oracle Eloqua Engage. Depois de concluir esta configuração, os utilizadores do Oracle CRM On Demand criam estas mensagens de correio eletrónico a partir de um modelo de correio eletrónico concebido para os respetivos contactos do cliente. Estes utilizadores podem enviar as mensagens de correio eletrónico para pistas ou contactos individuais a partir de uma página Detalhe ou para uma lista de contactos ou pistas a partir de uma página Lista, se tiver configurado a definição Permitir o Envio de Mensagens de Correio Eletrónico do Engage a partir das Listas. Todas as mensagens de correio eletrónico enviadas são registadas; atividades como abrir e enviar mensagens de correio eletrónico, e o n.º de cliques são controlados no Oracle Eloqua Engage. Para mais informações sobre o Oracle Eloqua Engage, consulte o [Web site do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#). Para obter informações sobre o envio de mensagens de correio eletrónico, consulte [Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage \(na página 323\)](#).

NOTA: A empresa tem de adquirir as licenças necessárias para utilizar o Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o Oracle Eloqua Engage. O Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o Oracle Eloqua Engage são produtos licenciados em separado do Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Tem de ter uma instância do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e do Oracle Eloqua Engage disponível que possa configurar para a empresa. Além disso, a função do utilizador tem de incluir os privilégios seguintes:

- Integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
- Gerir integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Se estes privilégios não estiverem ativados para a função do administrador, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Plug-In da aplicação, clique na ligação do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

NOTA: Se a sua função não incluir o privilégio Gerir Integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, a ligação Oracle Eloqua Marketing Cloud Service não estará disponível na Página Principal de Administração.

- 3 Na página Administração da integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, em Opções do Engage, configure as caixas ou campos seguintes conforme necessário.

Campo	Descrição
URL do Engage	O URL para a instância do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e do Oracle Eloqua Engage, por exemplo: https://secure.eloqua.com

Campo	Descrição
	Pode obter este URL durante o processo de implementação do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.
Permitir o envio de mensagens de correio eletrónico do Engage a partir das listas	Selecione este campo se pretender que o Oracle CRM On Demand envie mensagens de correio eletrónico para uma lista de contactos de clientes através do Oracle Eloqua Engage.

4 Clique em Gravar.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre mensagens de correio eletrónico de marketing:

- [Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage \(na página 323\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Web site](#)

Gestão de ciências vivas

A utilização da ligação global Admin e da secção Gestão de ciências vivas da Página principal de administração permite-lhe efetuar as seguintes tarefas:

- Gerir e eliminar modelos de chamadas inteligentes. Para obter mais informações, consulte [Gerir chamadas inteligentes \(na página 2012\)](#).
- Configure as preferências relacionadas com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações, consulte [Definir preferências relacionadas com ciências vivas \(na página 2016\)](#).
- Indique quais os contactos para receberem amostras. Para obter mais informações, consulte [Autorizar contactos a receberem amostras \(na página 2019\)](#).
- Configure a submissão automática de transações de amostra utilizando fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte [Configurar a submissão automática de transações de amostra \(na página 2020\)](#).

Gerir chamadas inteligentes

Pode gerir chamadas inteligentes se a função de utilizador tiver o nível de acesso apropriado para o tipo de registo Chamada inteligente (Acesso predefinido ou Acesso de proprietário). Pode rever, editar e atualizar os detalhes e os artigos de linha anexados a uma chamada inteligente a partir da página Gerir modelos de chamadas inteligentes. Depois da edição, o modelo de chamada inteligente revisto pode ser aplicado conforme necessário e gravado como um modelo público ou privado.

Restrições aplicadas a chamadas inteligentes

Se estiver a utilizar chamadas inteligentes, esteja ciente das seguintes restrições:

- O Oracle CRM On Demand não suporta a filtragem de atribuição de produtos para chamadas inteligentes. Se ativar a filtragem de atribuição utilizando a definição Selecionar a ativação da filtragem de seleção de produtos por atribuição do representante de vendas, as regras de filtragem de atribuição não são respeitadas em nenhum dos modelos de chamadas inteligentes gravados. Se os representantes de vendas utilizar estes modelos, não são limitados a aceder apenas aos produtos atribuídos quando utilizam as secções de informações relacionadas com a chamada como Produtos detalhados, Artigos promocionais entregues ou Amostras entregues.
- As chamadas inteligentes não suportam a filtragem de atribuição de amostras para a secção de informações relacionadas Amostras entregues numa página Detalhes da chamada. Por exemplo, o seletor de produtos para Amostras entregues apresenta apenas os produtos atribuídos ao utilizador que são do tipo Amostra e o

tipo de atribuição de Atribuição de amostras. No entanto, quando estas informações da chamada são gravadas como um modelo de chamada inteligente, o seletor de produtos para Amostras entregues apresenta todos os produtos de tipo Amostra e Artigo promocional, e o tipo de atribuição de Atribuição de amostras e Atribuição de artigos promocionais.

- Na página Detalhes da chamada inteligente, não é possível editar um registo Produtos detalhados existente utilizando a ligação Produto na secção de informações relacionadas Produtos detalhados, porque clicar na ligação Produto para os resultados de edição incorporada é uma exceção. Para editar num registo Produtos detalhados existente a partir de uma página Detalhes da chamada inteligente, clique no botão Editar do registo em vez de utilizar a ligação Produto no registo.
- As regras de bloqueio de produtos não se aplicam aos modelos de chamada inteligente. Para obter mais informações, consulte [Acerca do bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente \(na página 695\)](#).

NOTA: Não é possível duplicar modelos de chamadas inteligentes. Cada modelo de chamada inteligente deve ser exclusivo.

Para gerir chamadas inteligentes

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Gestão de chamadas inteligentes.
- 3 Na página Gerir modelos de chamada inteligente:
 - Para rever a chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto.
 - Para eliminar a chamada inteligente, clique em Eliminar na fila adequada.
 - Para editar os detalhes de uma chamada inteligente, clique em Editar na linha adequada.
Para obter mais informações sobre os campos na página Editar chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#).
 - Para editar um artigo de linha da chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto, vá para a secção apropriada na página Detalhe da chamada inteligente e, em seguida, clique em Editar junto do artigo de linha apropriado.
 - Para eliminar um artigo de linha da chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto, vá para a secção apropriada na página Detalhe da chamada inteligente e, em seguida, clique em Eliminar junto do artigo de linha apropriado.
 - Para adicionar um novo artigo de linha a uma chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto.
Para obter mais informações sobre como adicionar artigos de linha a uma chamada inteligente, consulte as tarefas que se seguem.
 - Os modelos de chamadas inteligentes revistos podem ser aplicados da forma e gravados como modelos públicos ou privados, conforme descrito nas tarefas seguintes em [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#):
 - Para controlar uma visita (chamada de vendas) para um cliente
 - Para gravar as informações da chamada como um modelo
- 4 Na página Gerir modelos de chamada inteligente, clique no botão Menu.
A tabela que se segue descreve as tarefas que pode executar a partir do botão Menu na página Gerir modelos de chamadas inteligentes.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Atribuição de livros em lote	Na barra de título Gerir modelos de chamadas inteligentes, clique em Menu e selecione Atribuição de livros em lote. Conclua os passos descritos em Atribuir registos a livros (na página 1554) .

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Limitar a lista	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Refinar lista. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (na página 134) .
Gravar lista	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Gravar lista.
Mostrar Filtro de Lista	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em Página Ver lista (na página 147) .
Gerir listas	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na Página Gerir listas (na página 145) .
Criar novas listas	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Criar novas listas. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (na página 134) .

O procedimento seguinte descreve como ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada inteligente.

Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Produtos detalhados e clique em Novo.

NOTA: Se a secção Produtos detalhados não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Produtos detalhados à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição Produto detalhado, introduza as informações necessárias.
Para obter mais informações sobre os campos na página edição Produto detalhado, consulte a tarefa seguinte em [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#): Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada.
- 3 Grave o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha do Produto Detalhado ao registo de chamada inteligente.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada inteligente.

Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Amostras entregues e clique em Novo.

NOTA: Se a secção Amostras entregues não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Amostras entregues à

disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição Amostras entregues, introduza as informações necessárias.
Para obter mais informações sobre os campos na página de edição Amostras entregues, consulte a tarefa seguinte em [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#): Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada.
- 3 Grave o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha de Amostras entregues ao registo de chamada inteligente. Para obter informações adicionais sobre amostras entregues, consulte [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#).

O procedimento seguinte descreve como ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada inteligente.

Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Artigos promocionais e clique em Novo.

NOTA: Se a secção Artigos promocionais não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Artigos promocionais à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição de Artigos promocionais entregues, introduza as informações necessárias.
Para obter mais informações sobre os campos na página de edição de Artigo promocional entregue, consulte a tarefa seguinte em [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 220\)](#): Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada.
- 3 Grave o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha de Artigos promocionais ao registo de chamada inteligente.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de um livro a um registo de chamada inteligente.

Para ligar informações de um livro a um registo de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Livros e clique em Novo.

NOTA: Se a secção Livros não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Livros à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página Livros, introduza as informações necessárias.
Para obter mais informações sobre os campos na página Editar livros, consulte Campos de livro (consultar [Campos do livro](#) na página 1556).
- 3 Grave o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha do Livro ao registo de chamada inteligente.

Definir preferências relacionadas com ciências vivas

Como administrador pode configurar as seguintes preferências para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition na página Preferências Relacionadas com Ciências Vivas:

- Preferências de Ciências Vivas:
 - Gerar histórico da atividade de chamadas
 - Permitir Submissão de Chamadas Futuras e Transações de Amostra
- Definir Preferências Relacionadas com Amostras:
 - Número de vezes que um contacto pode receber amostras
 - Ativar a filtragem da seleção de produtos por atribuição do representante de vendas
 - Permitir Validação da Licença do Estado do Contacto
 - Permitir Validação da Assinatura

Pode atualizar as preferências relacionadas com Ciências Vivas, clicando em Editar na página Preferências Relacionadas com Ciências Vivas e guardando as atualizações ou utilizando a edição incorporada para atualizar preferências individuais.

Antes de começar: A função tem de incluir o privilégio Gerir o acesso a Pharmaceutical para definir as preferências do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para definir as preferências relacionadas com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

1 Navegue para a página Administração das preferências relacionadas com ciências da vida clicando em Admin., Outras ciências da vida relacionadas (na secção Gestão de ciências da vida) e Preferências relacionadas com ciências da vida.

2 Defina as preferências seguintes conforme necessário:

Na secção Preferências de Ciências Vivas:

- Gerar histórico da atividade de chamadas
Selecione esta definição para gerar dados do histórico de interações da atividade da chamada para utilizar e apresentar na aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

NOTA: Escolha esta definição apenas se for um utilizador licenciado da aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

- Permitir Submissão de Chamadas Futuras e Transações de Amostra
Selecione esta definição para permitir aos utilizadores submeterem chamadas e transações de amostras com datas futuras.

NOTA: Escolha esta definição apenas se for um utilizador licenciado da aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

Na secção Definir Preferências Relacionadas com Amostras:

- Número de vezes que um contacto pode receber amostras
Para obter informações sobre como definir esta preferência, consulte [Definir o Número Máximo de Vezes que os Contactos Podem Receber Amostras Sem uma Licença do Estado Válida](#) (na página 1017).
- Ativar a filtragem da seleção de produtos por atribuição do representante de vendas
Para obter informações sobre como definir esta preferência, consulte [Configurar Filtragem da Lista de Escolha com Base em Registos de Atribuição de um Representante de Vendas](#) (na página 1018).
- Permitir Validação da Licença do Estado do Contacto
Selecione esta definição para que Oracle CRM On Demand verifique a validade da licença do estado do contacto relativamente a todas as chamadas que contêm uma morada nos E.U.A., quando um representante de vendas farmacêutico enviar amostras de produtos para entregar a um médico ou outro

fornecedor de cuidados de saúde. Se esta definição for selecionada, Oracle CRM On Demand validará o seguinte:

- O estado especificado na morada da chamada é o mesmo que o estado especificado na licença do estado do contacto.
- A data em que a chamada é efetuada no período ativo da licença do estado, ou seja, a expiração da licença do estado não pode ocorrer antes da data da chamada. Se a data não for especificada na licença do estado do contacto, Oracle CRM On Demand parte do princípio que a licença do estado está ativa e é válida.

Estas verificações de validação só se aplicam às entregas de amostras de produtos e não a outras atividades relacionadas, como a criação de detalhes de produtos ou a entrega de artigos promocionais e aplica-se a todos os tipos de chamada: chamadas da conta, chamadas do participante e chamadas do contacto. Se Oracle CRM On Demand determinar que a licença do estado é inválida, Oracle CRM On Demand emite uma mensagem de erro e impede a entrega da amostra. Para continuar com a entrega da amostra, o representante deve adicionar uma licença médica do estado válida à chamada.

■ Permitir Validação da Assinatura

Selecione esta definição para que Oracle CRM On Demand verifique se o registo da assinatura existe quando um representante de vendas tentar entregar quaisquer amostras de produtos durante a chamada de um cliente, utilizando o botão Submeter na página Detalhe da Chamada. Se nenhum registo da assinatura estiver associado à chamada e o valor da Quantidade for um valor positivo nas secções de informações relacionadas com Amostras Disponíveis para Entrega ou Amostras Entregues numa página Detalhe da Chamada, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro e não continuará com o processamento da chamada quando o representante de vendas submeter a chamada. Para continuar com o processamento da chamada e permitir que o representante entregue as amostras de produtos, o representante deve adicionar o registo da assinatura do contacto ao registo da chamada antes resubmeter a chamada.

Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida

Os administradores podem definir o número máximo de vezes que um contacto que não tem uma licença do estado válida pode receber amostras. Esta definição é criada ao nível global e é aplicada em toda a organização. A configuração desta definição garante o seguinte:

- Que os representantes de vendas no campo não podem exceder o número máximo especificado de vezes que os contactos que não têm uma licença do estado válida podem receber amostras.
- Que quando um contacto passa para um estado diferente, este pode receber amostras enquanto aguarda por uma licença do estado válida. Normalmente, os contactos têm de aguardar alguns dias para receberem uma licença válida quando passam para um estado diferente.

Antes de começar. Para definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de ciências vivas, clique na ligação Relacionado com outras ciências vivas.
- 3 Na página Preferências relacionadas com ciências vivas, clique na ligação Preferências relacionadas com ciências vivas.
- 4 Introduza um valor no campo Número de vezes que um contacto pode receber amostras.

O valor predefinido neste campo é -1, que indica que o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida não foi definido e que não existirá impacto no comportamento atual. A definição do valor neste campo com qualquer número negativo terá o mesmo efeito. A definição do valor neste campo com um número maior que zero indica que o utilizador define o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida e o impacto no comportamento é o seguinte:

- Os representantes de vendas poderão enviar amostras para os contactos que estão a aguardar uma licença do estado válida x vezes, em que x é o valor neste campo, desde que o estado da licença seja inativa ou não é nula e que esta não tenha expirado.

NOTA: Para distribuir amostras para um contacto, esse tipo de contacto (por exemplo, médico, farmacêutico, enfermeiro) tem de ter autorização para receber e assinar amostras. Para obter mais informações, consulte [Autorizar contactos a receberem amostras](#) (consultar [Autorizar contactos a receberem amostras](#) na página 2019).

- Se um contacto passar para um estado diferente, o contacto pode receber amostras x vezes enquanto aguarda uma licença do estado válida, em que x é o valor neste campo. Para obter mais informações, consulte [Campos de licença do estado do contacto](#) (na página 569).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de amostras:

- [Autorizar contactos a receberem amostras](#) (consultar [Autorizar contactos a receberem amostras](#) na página 2019)
- [Transações de Amostras](#) (na página 589)
- [Gerir Transações de Amostras](#) (consultar [Gerir transações de amostra](#) na página 591)
- [Campos de Transação de Amostras](#) (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 620)

Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas

Os administradores podem ativar a filtragem de listas de escolha de artigos do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, tais como, produtos detalhados, artigos promocionais, amostras entregues, planos de mensagens e pedidos de amostras. Quando esta filtragem estiver configurada, o Oracle CRM On Demand filtra os seguintes itens de lista de escolha apresentados durante uma chamada do cliente (chamada do contacto, chamada da conta ou chamada do participante) por um representante de vendas farmacêutico. Consoante os registos de atribuição do representante de vendas, o Oracle CRM On Demand aplica a filtragem aos artigos da lista de escolha da seguinte forma:

- Os produtos que podem ser detalhados pelo representante de vendas
- As amostras que o representante de vendas pode entregar
- Os artigos promocionais que o representante de vendas pode entregar
- As amostras que o representante de vendas pode pedir para um cliente

Se a filtragem não estiver configurada, o Oracle CRM On Demand não filtra estas listas de escolha através da utilização dos registos de atribuição do representante de vendas.

Antes de começar. Para ativar a filtragem de listas de escolha, a função de utilizador tem de incluir os privilégios Gerir o acesso a farmacêutica e Gerir empresa.

Para ativar a filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de ciências vivas, clique na ligação Relacionado com outras ciências vivas.

- 3 Na página Preferências relacionadas com ciências vivas, clique na ligação Preferências relacionadas com ciências vivas.
- 4 Selecione Ativar a filtragem da seleção de produtos por atribuição do representante de vendas.
Por predefinição, esta definição não está selecionada.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 597\)](#)
- [Atribuições \(na página 628\)](#)
- [Ligar informações do produto detalhado a chamadas \(na página 602\)](#)
- [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 607\)](#)
- [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 609\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 611\)](#)

Autorizar contactos a receberem amostras

Os representantes de vendas não podem distribuir amostras a qualquer contacto. Só podem distribuir amostras aos contactos que têm autorização para receber e assinar amostras. Os administradores controlam esta possibilidade ao designarem os tipos de contacto que podem receber amostras. Se um representante de vendas tentar distribuir amostras a um contacto que não tem autorização para receber e assinar amostras, é apresentada uma mensagem de erro semelhante ao seguinte: O contacto não pode receber amostras.

Antes de começar. Para autorizar os contactos a receberem amostras, tem de criar primeiro um campo personalizado com o nome Pode receber amostras do tipo lista de escolha e com os valores Sim e Não.

Para autorizar os contactos a receberem amostras

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação Contacto.
- 4 Na secção Listas de escolha em cascata, clique na ligação Lista de escolha em cascata de contactos.
- 5 Na página Listas de escolha em cascata de contactos, clique em Editar junto da seguinte definição da lista de escolha em cascata.

Lista de escolha principal	Lista de escolha relacionada
Tipo de contacto	Pode receber amostras

- 6 Vá para o Passo 2 do Assistente de listas de escolha em cascata e defina o Valor apresentado da lista de escolha relacionada como Não para cada contacto (ou Valor disponível da lista de escolha principal) para o qual não pretende autorizar a receção e assinatura de amostras.

NOTA: O Valor apresentado da lista de escolha relacionada para cada contacto (Valor disponível da lista de escolha principal) está definido como Sim por predefinição, o que significa que todos os contactos podem receber amostras por predefinição.

Por exemplo, na seguinte tabela, os contactos seguintes têm autorização para receber e assinar amostras: Executivo hospitalar, Técnico de laboratório, Enfermeiro, Farmacêutico e Médico.

Valor disponível da lista de escolha principal	Valor apresentado da lista de escolha relacionada
Cliente potencial	Não

Valor disponível da lista de escolha principal	Valor apresentado da lista de escolha relacionada
Cliente	Não
Parceiro	Não
Executivo hospitalar	Sim
Técnico de laboratório	Sim
Enfermeiro	Sim
Farmacêutico	Sim
Médico	Sim
Investigador médico	Não
Enfermeiro de investigação	Não
Farmacêutico de investigação	Não
Técnico de laboratório de investigação	Não

Para obter mais informações sobre listas de escolha em cascata, consulte [Definir listas de escolha em cascata \(na página 1373\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de amostras:

- [Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida \(na página 2017\)](#)
- [Transações de Amostras \(na página 589\)](#)
- Gerir Transações de Amostras (consultar [Gerir transações de amostra](#) na página 591)
- Campos de Transação de Amostras (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 620)

Configurar a submissão automática de transações de amostra

Este tópico descreve como utilizar a funcionalidade de fluxos de trabalho no Oracle CRM On Demand para submeter automaticamente transações de amostra para processamento.

Antes de começar. Reveja as informações em [Acerca da submissão automática de transações de amostra \(na página 2022\)](#).

Para configurar a submissão automática de transações de amostra

- 1 Determine quais os campos nas transações de amostra que irá utilizar na condição nas regras de fluxos de trabalhos.

Por exemplo, poderá decidir utilizar a definição num campo da caixa de verificação no tipo de registo da transação de amostra como o critério para determinar se um registo deve ser submetido. Na regra do fluxo de trabalho, pode especificar isso se a caixa de verificação estiver selecionada num registo, o fluxo de trabalho submete o registo. Pode utilizar um campo da caixa de verificação existente ou poderá pretender

configurar um campo da caixa de verificação personalizado e atribuir-lhe um nome, como Marcar para submeter. Para mais informações sobre como configurar campos personalizados, consulte as secções sobre Gestão de campos e Gestão da disposição da página na tabela em [Página Personalização de aplicação do tipo de registo \(na página 1279\)](#).

2 Configure as regras de fluxos de trabalho para o tipo de registo Transação de amostra.

Pode configurar todas as regras de fluxos de trabalho que pretender. É provável que pretenda configurar uma regra do fluxo de trabalho com o evento de acionador Quando registo modificado gravado para submeter automaticamente os registos de transação de amostra que são modificados.

NOTA: Durante a configuração da regra do fluxo de trabalho, tem de incluir também uma condição para verificar se o campo Estado é definido para um valor de *Em curso*. Esta condição é necessária para que, quando a ação Submeter é executada com êxito, a ação altera o campo Estado do registo Transação de amostra, que se trata de uma ação de modificação que chama novamente este fluxo de trabalho.

O seguinte exemplo é um exemplo de uma condição de regra mínima:

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="Em curso" AND ExcludeChannel("Online")
```

Neste exemplo, Marcar para submeter é um campo personalizado e ExcludeChannel é uma condição opcional que permite restringir o acionador de forma a que o fluxo de trabalho fique ativo para uma importação e não quando o botão Submeter chamada é utilizado na IU. Se receber quaisquer erros quando esta ação de fluxo de trabalho é acionada, consulte Visualizar instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho (consultar [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho](#) na página 1661).

Para obter informações sobre a configuração de regras de fluxos de trabalho, consulte Criar regras de fluxos de trabalho (consultar [Criar regras de fluxo de trabalho](#) na página 1617).

3 Em cada uma das regras de fluxos de trabalho, especifique a condição que tem de ser cumprida pelas ações no fluxo de trabalho a executar.

Por exemplo, pode especificar isso se um determinado campo da caixa de verificação no registo for selecionado, as ações na regra do fluxo de trabalho têm de ser executadas.

NOTA: Se pretender evitar que as regras de fluxos de trabalho submetam registos criados ou atualizados através da interface de utilizador, configure a restrição necessária nas condições nas regras de fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte [Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos \(na página 1635\)](#).

4 Crie a ação de fluxo de trabalho Submeter necessária em cada uma das regras de fluxos de trabalho.

Para mais informações sobre a regra do fluxo de trabalho Submeter, consulte as informações sobre as ações de fluxo de trabalho para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition em [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1605\)](#).

NOTA: A ação Submeter tem de ser precedida por uma ação de espera com um valor de espera diferente de zero. Utilizar um valor de espera diferente de zero apresenta a ação do fluxo de trabalho como uma ação assíncrona. É recomendada uma ação assíncrona para o desempenho global da aplicação, especialmente se estiver a importar e submeter um grande conjunto de registos de transações de amostras.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Acerca da submissão automática de transações de amostra

Pode configurar as regras de fluxos de trabalho para submeter automaticamente transações de amostra, de forma a que não tenha de abrir individualmente cada registo para submeter transações de amostra. Utilizar regras de fluxos de trabalho para submeter um conjunto de registos de transação de amostra é útil se pretender submeter simultaneamente um conjunto de registo criados ou atualizados através dos serviços Internet ou através do Assistente de importação. Por exemplo, quando envia um novo inventário a partir do armazém para os representantes de vendas, poderá pretender criar um grande número de transações de amostra do tipo Transferência de saída através do Assistente de importação e submetê-los.

Pode configurar uma regra do fluxo de trabalho que é acionada cada vez que um registo da transação de amostra é atualizado e uma ação de fluxo de trabalho nessa regra que submete automaticamente o registo se um campo no registo for definido para um valor especificado na condição da regra do fluxo de trabalho. Por exemplo, pode efetuar o seguinte:

- 1 Importar um conjunto de registos de transação de amostra.
- 2 Importar os registos de itens da transação para as transações de amostra importadas no passo 1.
- 3 Reimporte o conjunto de registos de transação de amostra a partir do passo 1 com o campo do acionador definido para o valor do acionador de submissão, por exemplo, Marcar para submeter definido como S.

NOTA: Tem de importar todos os itens da transação de amostra correspondentes antes de submeter as transações de amostra que utilizam a regra do fluxo de trabalho.

Se pretender evitar que as regras de fluxos de trabalho submetam registos criados ou atualizados através da interface de utilizador, configure a restrição necessária nas condições nas regras de fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte [Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos \(na página 1635\)](#).

Quando utiliza um fluxo de trabalho para submeter registos importados, ocorre o seguinte:

- Quaisquer erros na ação de submissão de fluxo de trabalho não evita os registos de transação de amostra de serem importados, criados ou atualizados.
- As alterações efetuadas às contagens do inventário refletem-se na aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

Oracle CRM On Demand Desktop

O Oracle CRM On Demand Desktop permite aos utilizadores sincronizar os registos do Oracle CRM On Demand com o Microsoft Outlook. Na secção Administração de Integração de Ambiente de Trabalho da Página Principal de Administração, pode clicar na ligação Oracle CRM On Demand Desktop para ir para uma página que lhe permitirá configurar este software para distribuição para os utilizadores. Pode executar o seguinte:

- Verifique se o sistema satisfaz os requisitos do sistemas para o Oracle CRM On Demand antes de instalar o Oracle CRM On Demand Desktop.
- Gira os pacotes de personalização disponíveis para os utilizadores do Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [Administrar pacotes de personalização \(na página 2023\)](#).
- Transfira ficheiros do Oracle Software Delivery Cloud, que permitem personalizar e implementar a aplicação do Oracle CRM On Demand Desktop.
- Defina a localização da transferência para o Oracle CRM On Demand Desktop Installer, consulte [Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer \(na página 2024\)](#).

Para mais informações sobre como instalar, configurar e implementar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte <CRMDesktopAdmin>. Para mais informações sobre como personalizar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide*.

NOTA: Está disponível um produto Oracle CRM On Demand Desktop Lite para além de um produto completo Oracle CRM On Demand Desktop. Para obter mais informações sobre Oracle CRM On Demand Desktop Lite, consulte <CRMDesktopAdmin>.

Administrar pacotes de personalização

Um *pacote de personalização* é uma coleção de ficheiros de metadados XML e ficheiros JavaScript que o Oracle CRM On Demand Desktop associa a uma determinada função. Os ficheiros de metadados personalizam uma implementação do Oracle CRM On Demand Desktop. Por exemplo, pode executar os seguintes tipos de personalização: pode adicionar ou remover os campos que o Oracle CRM On Demand Desktop sincroniza ou alterar a disposição de formulários personalizados. Para mais informações sobre pacotes de personalização, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

NOTA: O Oracle CRM On Demand Desktop Lite não suporta pacotes de personalização.

Na página Lista de pacotes, pode adicionar novos pacotes de personalização e copiar, editar e eliminar pacotes existentes.

Publicar pacotes de personalização

Para ativar e disponibilizar um pacote de personalização aos utilizadores do Oracle CRM On Demand Desktop, tem de publicar o pacote.

Os registos de pacotes tornam-se só de leitura quando são publicados e o valor no campo Estado é alterado de Não publicado para Publicado. Apenas um pacote de personalização pode estar ativo para uma versão de cliente de cada vez. Por conseguinte, se tentar publicar um pacote para uma função com uma data de início que se sobrepõe a um pacote de personalização existente para a mesma função, é apresentada uma mensagem de erro. No entanto, um utilizador com uma função específica pode ter pacotes publicados em separado para diferentes versões de cliente.

Se for necessário alterar um ficheiro de metadados num pacote, tem de anular a publicação do pacote, anexar um ficheiro do pacote atualizado e publicar o pacote atualizado.

SUGESTÃO: Uma vez que os utilizadores com uma função especificada não poderão transferir o respetivo ficheiro do pacote enquanto o registo tiver o estado Não publicado, recomenda-se que especifique uma data de fim para o pacote atualmente ativo e crie um nome registo do pacote quando as alterações tiverem de ser efetuadas. Esta ação garante que um pacote está sempre disponível a novos utilizadores e também permite um controlo da versão mais preciso.

Antes de começar. Para administrar pacotes de personalização, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir acesso ao CRM Desktop.

Para adicionar um pacote de personalização

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção do Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Clique em Administrar pacotes de personalização.
- 4 Na página Lista de pacotes, clique no botão Novo pacote.
- 5 Na página Editar pacote, complete os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome do pacote	Introduza um nome. Recomenda-se que atribua um nome aos pacotes de acordo com a função de utilizador.

Campo	Comentários
Função de utilizador	Selecione a função associada ao pacote.
Comentários	Introduza comentários para o pacote.
Anexo	Clique no ícone de anexo e selecione o ficheiro de pacote.
Data de início	Selecione uma data de início para o pacote se necessitar de uma data diferente da data de hoje.
Data de fim	Se necessário, selecione uma data de fim para o pacote. Os pacotes publicados sem uma data de fim definida são considerados indefinidamente ativos. Por conseguinte, tem de definir uma data de fim para desativar um registo do pacote e permitir a publicação de um novo pacote para uma função.
Versão do cliente	Versão do cliente Oracle CRM On Demand Desktop suportada para este pacote.

6 Clique em Gravar.

Em alternativa, pode copiar um pacote existente e alterar os detalhes para os requisitos do utilizador.

Para publicar ou anular publicação de um pacote

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
 - 2 Na secção do Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Oracle CRM On Demand Desktop.
 - 3 Clique em Administrar pacotes de personalização.
 - 4 Na página Lista de pacotes, clique no nome do pacote.
 - 5 Clique no botão Publicar ou Anular publicação, conforme necessário.
- Quando publica um pacote, é gerado um valor no campo Valor hash. Quando anula a publicação de um pacote, o campo Valor hash é limpo.

Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer

No ecrã Localizações do Installer, pode especificar a localização da transferência do Oracle CRM On Demand Desktop Installer de 32 bits ou de 64 bits para uma ou mais versões introduzindo o URL para os ficheiros EXE do Installer. O URL especificado pode estar qualquer localização na rede. Para mais informações, consulte <CRMDesktopAdmin>.

Antes de começar. Para definir a localização da versão do Oracle CRM On Demand Desktop Installer, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir acesso ao CRM Desktop.

Os administradores têm de obter primeiro estes Installers a partir do Oracle Software Delivery Cloud.

Para definir a localização da versão do Oracle CRM On Demand Desktop Installer

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Oracle CRM On Demand Desktop.

- 3 Clique na ligação global [Localização da transferência](#).
- 4 No ecrã [Localizações do Installer](#), execute o seguinte procedimento:
 - a Para cada versão para a qual pretende configurar uma localização da transferência, introduza o URL para os ficheiros EXE no campo URL ao lado da versão.
 - b Clique em Gravar.

Depois de definir a localização da versão do Oracle CRM On Demand Desktop Installer, os utilizadores finais podem instalar o Oracle CRM On Demand Desktop navegando para [A minha configuração](#), [Ferramentas de integração](#) e de dados, e, em seguida, para a página [Oracle CRM On Demand Desktop](#) em que podem transferir o ficheiro EXE. Para mais informações, consulte [Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop](#) (consultar [Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop](#) na página 2025).

Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop

Na página [Oracle CRM On Demand Desktop](#), pode clicar na ligação [Descarregar Oracle CRM On Demand Desktop](#) para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop.

Antes de começar. Verifique se tem o software e hardware necessários para executar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [Web site do Oracle CRM On Demand](#). Para obter informações sobre como instalar, configurar e implementar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [<CRMDesktopAdmin>](#).

Para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop, a função do utilizador tem de incluir o privilégio [Ativar acesso ao CRM Desktop](#).

NOTA: Os passos neste tópico necessitam que o administrador do sistema tenha configurado as localizações do Installer. Para mais informações, consulte [Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer](#) (na página 2024).

Para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global [A minha configuração](#).
- 2 Na Página principal pessoal, clique na ligação [Ferramentas de dados e integração](#).
- 3 Na página [Ferramentas de dados e integração](#), clique na ligação [Oracle CRM On Demand Desktop](#).
- 4 Na página [Oracle CRM On Demand Desktop](#), selecione o Installer e, em seguida, clique na ligação [Descarregar Oracle CRM On Demand Desktop](#).
- 5 Na segunda página [Oracle CRM On Demand Desktop](#), leia as informações adicionais e, em seguida, clique na ligação [Transferir o Oracle CRM On Demand Desktop](#).
- 6 Na janela, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clicar em Gravar para copiar o ficheiro EXE do Oracle CRM On Demand Desktop para o disco rígido para efetuar a instalação do Oracle CRM On Demand Desktop enquanto estiver offline. (Recomendado)
 - Clique em Executar para iniciar a instalação. Tem de permanecer ligado à Internet para concluir a instalação.
- 7 Siga as instruções para concluir a instalação.

Expression Builder

Clique num tópico para ver as informações sobre o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e sobre como utilizá-lo:

- [Acerca do Expression Builder](#) (na página 2026)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2026)
- [Acerca de expressões](#) (na página 2029)
- [Tipos de dados no Expression Builder](#) (na página 2033)

- Operadores do Expression Builder (consultar [Expression Builder Operadores](#) na página 2036)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)
- Exemplos do Expression Builder (na página 2078)

Acerca do Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) é uma ferramenta de implementação de regras de negócio que utiliza expressões. Uma expressão é uma combinação válida de um ou mais operadores, funções, campos e literais que podem ser avaliados pelo Oracle CRM On Demand.

O Expression Builder é utilizado nas seguintes áreas no Oracle CRM On Demand:

- Gestão avançada de campos, nos seguintes contextos:
 - Configurar propriedades de validação do campo num campo
 - Especificar valores de campos predefinidos

Quando definir as validações ao nível do campo e os valores de campos predefinidos, o administrador da empresa pode criar expressões flexíveis para abranger várias regras de negócio. Para mais informações sobre validação de campos e valores predefinidos, consulte [Acerca da gestão de campos \(na página 1281\)](#).

- Regras de fluxos de trabalho e ações de fluxo de trabalho.

A partir das páginas Fluxo de trabalho, o administrador da empresa pode configurar regras de fluxos de trabalho que são avaliadas quando um registo é atualizado, criado ou eliminado. As expressões são utilizadas para definir ambas as condições nas regras e as ações que são executadas pelas regras. Para obter mais informações sobre regras de fluxo de trabalho, consulte [Acerca de Regras de Fluxo de Trabalho](#) (consultar [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) na página 1594).

NOTA: Expression Builder pode verificar a sintaxe de uma expressão na maior parte dos casos. No entanto, não pode avaliar ou verificar uma expressão quanto ao respetivo rigor matemático, lógico ou semântico.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Acerca de expressões \(na página 2029\)](#)
- [Tipos de dados no Expression Builder \(na página 2033\)](#)
- Operadores do Expression Builder (consultar [Expression Builder Operadores](#) na página 2036)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)
- [Exemplos do Expression Builder \(na página 2078\)](#)

Utilizar o Expression Builder

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar o Expression Builder sempre que visualizar o ícone fx ao lado de uma caixa de texto. Clicar no ícone vai abrir o Expression Builder numa janela separada.

NOTA: Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Para construir uma expressão

- 1 Clique no ícone fx para abrir o Expression Builder.
- 2 No Expression Builder, selecione os campos e as funções das listas ou escreva no editor de expressões. Quando seleciona um campo da lista, um nome independente da língua do campo é colado no editor de expressões. Por exemplo, quando seleciona o campo Data de Fecho da lista de campos Oportunidade, [{Primary Revenue Close Date}] é colado no editor de expressões.

NOTA: Os nomes dos campos que são mostrados na lista Campos em Expression Builder são nomes de apresentação para os campos. Se o administrador alterar o nome de apresentação para um campo, a lista Campos mostra o novo nome de apresentação para o campo. No entanto, quando selecionar o campo da lista, o nome independente da língua do campo é colado no editor de expressões.

Os parênteses no nome do campo indicam que o valor desse campo será avaliado e devolvido nesse tipo de dados específico. Consulte a tabela seguinte para obter mais informações sobre a seleção de campos e valores de campos.

- 3 Edite a expressão adicionando operadores e literais consoante necessário.

NOTA: Se pretende que a expressão determine se a lista de escolha tem um determinado valor, não escreva o valor na expressão. Por exemplo, não escreva `{{Type}} = "Cliente"`. Em vez disso, selecione o campo de lista de escolha da lista e clique na ligação **Mostrar Valores Aceitáveis** no Expression Builder. Selecione o valor que pretende utilizar na expressão a partir dos valores mostrados. A expressão tem um aspeto semelhante ao que se segue:

```
{{Type}}=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Cliente")
```

- 4 (Opcional) Acrescente comentários à sua expressão, da seguinte forma:

- Para indicar o início de um comentário, introduza uma barra oblíqua (/) seguida de um asterisco (*).
- Para indicar o fim de um comentário, introduza um asterisco seguido de uma barra oblíqua.

Por exemplo:

```
/*O meu comentário*/
```

Pode acrescentar comentários no início ou no fim de uma expressão ou em qualquer localização da expressão. Pode acrescentar vários comentários a uma única expressão.

Os comentários de uma expressão são ignorados quando a expressão é avaliada. No entanto, não é possível incluir um comentário que seja ignorado na linha do assunto ou no corpo de uma mensagem de correio eletrónico, numa ação de fluxo de trabalho **Enviar Mensagem de Correio Eletrónico**. Nestes locais, a barra oblíqua e o asterisco são interpretados como texto simples e serão apresentados na linha do assunto ou no corpo da mensagem de correio eletrónico, juntamente com qualquer texto que seja colocado dentro de asteriscos.

NOTA: Também pode utilizar a funcionalidade dos comentários para tornar uma expressão inativa. Por exemplo, se pretender inativar uma expressão de validação de campo, mas não apagá-la, inclua a expressão dentro da barra oblíqua e os caracteres de asterisco, conforme descrito aqui. Se posteriormente pretender ativar novamente a expressão, apague a barra oblíqua e os caracteres de asterisco do início e do fim da expressão.

- 5 (Opcional) Clique em **Verificar sintaxe** e, em seguida, efetue as devidas correções.
- 6 Grave a expressão.

A tabela seguinte descreve o Expression Builder.

Elemento da interface	Descrição
Campostipo de registo	Fornecer uma lista de escolha de contexto específico dos campos (a partir do tipo de registo do contexto) que são permitidos numa expressão. Se o administrador da empresa tiver mudado o nome de alguns campos, a lista de escolha Campos mostra os novos nomes dos campos. Repare nos seguintes pontos: - Se estiver a criar uma regra de fluxos de trabalho ou ações relacionadas com uma regra de fluxos de trabalho, o tipo de registo do contexto é um tipo de registo especificado na definição da regra de fluxos de trabalho. Por exemplo, se estiver a criar o corpo de uma mensagem de correio eletrónico enviada como uma ação numa regra de fluxos de trabalho para um registo de pedido de assistência, o tipo de registo do contexto para o Expression Builder é Pedido de assistência. - Na gestão avançada de campos, o tipo de registo do contexto é o tipo de registo principal do campo, onde a expressão está a ser criada. Por exemplo, ao definir a validação do campo num campo da oportunidade, o tipo de registo do contexto para o Expression Builder é Oportunidade.
Mostrar valores aceitáveis	Quando selecionar um campo a partir da lista de escolha Campos, clique Mostrar valores aceitáveis para apresentar os valores aceitáveis para esses campos. - Se o campo selecionado for um campo da lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Pode selecionar apenas uma opção em qualquer altura. Selecionar uma opção resulta na definição de uma função Lookup que pode ser utilizada numa expressão. - Se o campo selecionado não for um campo da lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis apresenta uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo suporta.
Funções	Fornecer uma lista pendente das funções especiais que estão disponíveis para modificar, extrair ou processar dados numa expressão. Para obter uma lista de funções disponíveis, consulte Funções do Expression Builder (consultar Expression Builder Funções na página 2040).
Expressão	Uma caixa de texto editável com múltiplas linhas que apresenta a expressão. Para obter informações sobre o comprimento máximo suportado de uma expressão, consulte Acerca de expressões (na página 2029). Os campos e as funções que seleciona na lista de escolha aparecem no editor de expressões. Também pode escrever expressões diretamente no editor de expressões.

Elemento da interface	Descrição
	A sintaxe da expressão apresenta sempre os nomes de campos independentes da língua. (Um nome independente da língua é um nome que não se altera quando a língua do utilizador é alterada.)
Guia de sintaxe	Apresenta o tópico Expression Builder na ajuda online do Oracle CRM On Demand.
Expressões de exemplo	Apresenta o seguinte tópico, Exemplos do Expression Builder na ajuda online do Oracle CRM On Demand.
Verificar sintaxe	Valida a sintaxe da expressão por si criada.
Gravar	Grava a expressão.
Cancelar	Fecha a janela do Expression Builder sem guardar qualquer alteração.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Acerca de expressões \(na página 2029\)](#)
- [Tipos de dados no Expression Builder \(na página 2033\)](#)
- Operadores do Expression Builder (consultar [Expression Builder Operadores](#) na página 2036)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)
- [Exemplos do Expression Builder \(na página 2078\)](#)

Acerca de expressões

Uma expressão é uma combinação válida de um ou mais operadores, funções, campos e literais que podem ser avaliados pelo Oracle CRM On Demand. Este tópico fornece informações sobre as seguintes funcionalidades de expressões:

- Formatos de campos e nomes de campos em expressões
- Comprimento da expressão
- Comprimento do literal
- Expressões condicionais
- Expressões de validação
- Utilizar campos dependentes nas expressões

Campos e Sintaxe do Nome do Campo nas Expressões

A maior parte dos campos que estão disponíveis na página de configuração de campos para um tipo de registo também estão disponíveis na lista de campos para esse tipo de registo no Expression Builder e podem ser utilizados nas expressões.

NOTA: Os campos customizados do tipo de campo Texto (Curto - Mascarável) são uma exceção. Não pode utilizar estes campos numa expressão no Expression Builder.

Quando acrescenta um campo a uma expressão ao seleccionar o nome do campo a partir da lista de campos no Expression Builder, o campo é introduzido no editor de expressões na seguinte sintaxe:

{{FieldName}}

Os nomes de campos que aparecem no editor de expressões são nomes de campos independentes da língua que são utilizados para identificar os campos internamente em Oracle CRM On Demand. Embora também possa introduzir nomes de campos diretamente no editor de expressões utilizando a sintaxe [{FieldName}], é recomendável que selecione sempre os campos a partir da lista de campos para que os nomes de campos na expressão estejam corretos.

Acerca de Nomes de Campos e da Sintaxe do Nome do Campo nas Expressões em Releases Anteriores

Em releases anteriores à Release 29 do Service Pack 1 de Oracle CRM On Demand, quando selecionou um campo a partir da lista de campos em Expression Builder, o campo foi introduzido no editor de expressões com a seguinte sintaxe:

[<FieldName>]

Além disso, em releases anteriores à Release 29 do Service Pack 1, o Expression Builder utilizou nomes de campos independentes da língua que são diferentes dos nomes de campos independentes da língua utilizados em Expression Builder na Release 29 do Service Pack 1 e em releases posteriores. No entanto, quaisquer expressões que utilizem a sintaxe [<FieldName>] e os nomes de campos correspondentes e que eram válidas nas releases anteriores, continuam a ser válidas na Release 29 do Service Pack 1 e em versões releases. Também pode continuar a escrever os nomes antigos dos campos independentes da língua com a sintaxe [<FieldName>] diretamente no editor de expressões, se pretender. No entanto, é recomendável que selecione sempre os campos da lista de campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do campo estejam sempre corretos.

Uma expressão pode conter uma mistura de nomes dos campos novos e nomes dos campos antigos, contanto que a sintaxe de [{FieldName}] seja utilizada para os nomes de campos novos e a sintaxe de [<FieldName>] seja utilizada para os nomes de campos antigos.

Acerca dos Exemplos na Ajuda Online do Oracle CRM On Demand

Alguns dos exemplos das expressões que aparecem na ajuda online utilizam nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados em releases anteriores à Release 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes da lista de campos no Expression Builder quando criar ou atualizar uma expressão na Release 29 do Service Pack 1 ou numa release posterior, os nomes de campos na expressão serão diferentes dos nomes de campos apresentados nos exemplos na ajuda online e os campos serão apresentados no editor de expressões com a nova sintaxe do campo.

Comprimento da expressão

Para o corpo de uma mensagem de correio eletrónico configurada através da ação Enviar mensagem de correio eletrónico numa regra de fluxo de trabalho, o comprimento máximo suportado de uma expressão é de 16,350 caracteres, incluindo espaços. Pode inserir uma quebra de linha na mensagem de correio eletrónico premindo Enter. Uma quebra de linha conta como dois caracteres na caixa de texto.

Para todos os outros casos em que o Expression Builder seja utilizado, o comprimento máximo suportado de uma expressão é de 1024 caracteres, incluindo espaços.

Tem de assegurar ainda que o número total de caracteres no campo onde guarda a expressão não ultrapassa o limite para esse campo. Nos campos de fluxo de trabalho seguintes, são colocados três sinais de percentagem (%%%) antes e depois das funções e dos nomes de campos:

- Os campos Assunto e Corpo da mensagem numa mensagem de correio eletrónico configurado através da ação Enviar mensagem de correio eletrónico
- Os campos Assunto e Descrição numa tarefa configurada através da ação Criar tarefa

Os sinais de percentagem indicam que a função ou o nome do campo serão convertidos num valor de texto. Cada sinal de percentagem conta como um carácter no campo onde a expressão é gravada.

Se introduzir diretamente uma função ou nome de campo no campo, deverá introduzir três sinais de percentagem antes e depois do mesmo. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome de campo, os sinais de percentagem serão acrescentados automaticamente.

Por exemplo, se utilizar o Expression Builder para inserir o seguinte nome de campo no corpo da mensagem de um correio eletrónico numa ação de fluxo de trabalho:

```
[{Name}]
```

Expression Builder insere o seguinte (um total de 14 caracteres) no corpo da mensagem do correio eletrónico na ação de fluxo de trabalho:

```
%%[{Name}]%%
```

Comprimento do literal

Quando move uma cadeia ou literal numérico para uma função no Expression Builder, o literal não poderá conter mais do que 75 caracteres, incluindo espaços. Se um literal exceder 75 caracteres, o Expression Builder considera o literal como um erro de sintaxe. Quando move uma cadeia para uma função fazendo referência a um nome do campo, o limite de 75 caracteres não se aplica ao comprimento do valor no campo movido para o literal.

Quando cria uma expressão para definir um valor predefinido para um campo, o limite de 75 caracteres aplica-se a qualquer cadeia ou literais numéricos movidos para qualquer função na expressão. Além disso, o número de caracteres no resultado da expressão não poderá exceder o número máximo de caracteres permitido no campo.

Expressões condicionais

Uma expressão condicional é uma expressão que, quando avaliada pela aplicação, devolve sempre um valor booleano, tal como Verdadeiro ou Falso.

NOTA: Sim, Não, S e N não são valores booleanos. Se especificar Verdadeiro ou Falso como valor de retorno para funções como [If](#) (na página 2049), Verdadeiro e Falso serão devolvidos como cadeias e não como valores booleanos. A utilização incorreta de valores booleanos em expressões condicionais pode resultar num comportamento imprevisível.

Uma expressão utilizada em qualquer um dos seguintes contextos deve ser uma expressão condicional:

- Para especificar uma regra de validação do campo
- Para especificar uma condição numa regra de fluxo de trabalho
- Como o primeiro parâmetro numa função [If](#) (consultar [If](#) na página 2049)

Expressões de validação

As expressões de validação são utilizadas para garantir que os dados introduzidos nos campos são válidos. Uma expressão de validação deve ser uma expressão condicional.

Uma expressão de validação para um campo é avaliada cada vez que o campo é atualizado num registo novo ou num existente. No entanto, uma expressão de validação não é avaliada nas seguintes circunstâncias:

- O campo é deixado em branco quando o registo é criado ou modificado. A validação do campo não impõe que um valor seja necessário.
- O campo tem um valor pré-existente, válido ou inválido e o valor não é alterado quando o registo é atualizado.

Se uma expressão de validação não for avaliada ou se uma expressão de validação for avaliada como NULA, não é gerada qualquer mensagem de erro. Uma mensagem de erro só é gerada quando a expressão de validação falha (isto é, a expressão é avaliada como FALSE).

Uma expressão de validação é diferente de outros tipos de expressões já que pode ser iniciada com um operador condicional. Por exemplo, se Nome de conta for o campo a ser avaliado pela expressão, a expressão pode começar com:

```
= 'Acme Hospital'
```


Esta expressão, apesar de não estar bem concebida, passará numa verificação de sintaxe, porque o Oracle CRM On Demand insere o nome do campo a ser validado antes da expressão, se não encontrar um nome do campo no início da expressão. Também pode introduzir a expressão de validação da seguinte forma:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

onde [<AccountName>] é o campo a validar.

Se a expressão necessitar de outros campos para ser avaliada para além do campo a ser validado, é prática comum na primeira comparação na expressão a ser executada no campo a validar.

As expressões de validação só são utilizadas na caixa de texto Validação de campo na gestão avançada de campos do Oracle CRM On Demand.

Exemplos de expressões de validação

Exemplo 1: Um processo empresarial necessita que a data de fecho de uma oportunidade seja mais tarde do que a data de criação da oportunidade.

Para implementar este processo, crie uma expressão de validação para o campo Data de fecho (na página Configuração de campos para oportunidades) da seguinte forma:

```
> [<CreateDate>]
```

Em alternativa, pode utilizar o exemplo seguinte mas repare que o campo que está a ser avaliado (Data de fecho) deve ser o primeiro campo na expressão:

```
[<CloseDate>] > [<CreateDate>]
```

Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#).

Exemplo 1: Um processo empresarial necessita que as receitas de uma oportunidade sejam um valor diferente de zero quando a probabilidade da oportunidade é de 40% ou maior.

A regra de negócio indica que a dependência está em ambos os campos e pode ser novamente instruída como se segue:

Numa oportunidade, as receitas não podem ser zero quando a probabilidade for maior ou igual a 40. Ao contrário, a probabilidade não pode ser maior ou igual a 40 se as receitas forem zero.

Uma expressão de validação para um campo é avaliada quando o registo é criado e cada vez que o campo é atualizado pelo utilizador. Uma vez que uma atualização ao campo Probabilidade ou ao campo Receitas pode afetar ambos os campos, deve ter as regras de validação no campo Probabilidade e no campo Receitas para implementar a regra de negócio corretamente. (Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#)).

Os passos necessários para implementar este exemplo da seguinte forma:

- 1 Configure a regra de validação seguinte para o campo Probabilidade:

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Repare que não é utilizado o sinal de percentagem (%).
- 2 Acrescente uma mensagem de erro de validação como a seguinte ao campo Probabilidade:
As receitas devem ser maiores do que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.
- 3 Configure a regra de validação seguinte para o campo Receitas:

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```
- 4 Acrescente uma mensagem de erro de validação como a seguinte ao campo Receitas:
As receitas devem ser maiores do que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

Utilizar campos dependentes nas expressões

Um *campo dependente* é um campo de junção cujos valores dependem de uma chave externa. Um *campo de junção* é um campo num tipo de registo que utiliza uma chave externa para referenciar um campo nouro tipo de registo. Um exemplo de um campo dependente é o campo AccountName no tipo de registo Oportunidade. O campo AccountName no tipo de registo Oportunidade é um campo de junção cujos valores dependem do campo de chave externa AccountId, o qual referencia o tipo de registo Conta.

Se a expressão do utilizador tiver de determinar o valor de um campo dependente, recomenda-se que utilize a função JoinFieldValue e obtenha o valor mais recente do campo através da referência para o campo ID, ou seja, o campo de chave externa. Caso contrário, os resultados da expressão podem estar incorretos e o resultado do valor da expressão pode ser inválido. Para obter mais informações sobre campos de junção e a função JoinFieldValue, consulte [JoinFieldValue \(na página 2053\)](#).

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Tipos de dados no Expression Builder

Este tópico descreve os tipos de dados no Oracle CRM On Demand e de que forma é que estes são utilizados no Expression Builder.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Tipos de dados no Oracle CRM On Demand

A tabela seguinte apresenta o tipo de dados devolvido quando um campo do Oracle CRM On Demand é utilizado numa expressão. Para obter o valor de um campo, utilize a sintaxe [{FieldName}] ou a sintaxe [<FieldName>].

Oracle CRM On Demand Tipo de campo	Tipo devolvido em expressões
Número Inteiro	Número Inteiro
Lista de escolha	Cadeia
Currency	Currency
ID	Cadeia
Texto	Cadeia

Oracle CRM On Demand Tipo de campo	Tipo devolvido em expressões
Caixa de verificação	Booleano. Por exemplo, pode utilizar [<Active>] diretamente em localizações em que sejam esperadas condições. Também pode utilizar FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Data	Data
Data Hora	Data Hora
Número	Número

Aritmética do tipo de dados

Quando a instrução faz referência a mais do que um valor de campo e os campos têm tipos de dados diferentes, a ordem dos tipos de dados pode afetar o cálculo. Quando um operador (diferente do operador expoente) é aplicado a dois operandos de dois tipos de dados diferentes, o operando do lado direito do operador é convertido para o tipo de dados do operando do lado esquerdo do operador, antes da operação ser avaliada. Por exemplo, se CloseDate for 02/09/2007, a seguinte expressão:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

devolve 02/09/200730. Por conseguinte, a condição seguinte:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

é sintaticamente válida mas o seu significado não é. A condição é corretamente escrita da seguinte forma:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

NOTA: Quando o operador expoente é utilizado, o operando do lado direito do operador não é convertido para o tipo de dados no lado esquerdo.

As tabelas seguintes mostram os resultados possíveis das várias operações aritméticas, utilizando os valores de exemplo.

Campo	Tipo de dados	Valor de exemplo	
Quantidade	Número Inteiro	5	
Preço do artigo	Currency	2.25	
Cálculo		Resultado	
		Valor	Tipo de dados
[<Item Price>] + [<Quantity>]		7.25	Currency
[<Quantity>] + [<Item Price>]		7	Número Inteiro

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2.75) NOTA: Para os campos de moeda, os parênteses indicam que o valor é negativo.	Currency
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Número Inteiro
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Currency
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Número Inteiro
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Currency
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Currency

Quando o operador expoente é utilizado, o operando do lado direito do operador não é convertido para o tipo de dados no lado esquerdo.

Neste exemplo (onde Quantidade é um campo de número inteiro, valor 5 e Preço do artigo é um campo de moeda, valor 2,25), se o operando do lado direito do operador tiver sido convertido para o tipo de dados no lado esquerdo, o valor esperado de Quantidade ^ Preço do artigo seria de 25 e o tipo de dados esperado seria um número inteiro. No entanto, os resultados são apresentados na tabela seguinte:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Currency
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Currency

O operador de negação (sinal de menos [-]) também é suportado no Expression Builder. Por exemplo:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Currency

Se converter um número numa cadeia, o cálculo não será executado corretamente. Por exemplo:

Cálculo	Resultado		Descrição
	Valor	Tipo de dados	
1234 + abcd	1234	Número	A cadeia "abcd" devolve o número 0 e é posteriormente adicionada a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Cadeia	O número 1234 devolve a cadeia "1234" é acrescentado à cadeia "abcd".

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Expression Builder Operadores

Este tópico descreve os operadores que pode utilizar no Expression Builder e a ordem pela qual são avaliados.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Operadores Aritméticos

A seguinte tabela descreve o objetivo de cada operador aritmético e dá um exemplo de como é utilizado.

Operador	Objetivo	Exemplo
+	Acrescentar	[<Record Number>] + 1
-	Subtrair	[<Record Number>] - 1
-	Negar	[<Revenue>] < -100
*	Multiplicar	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Dividir	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Exponenciar	[<Grid Height>] ^ 2

Operadores lógicos

A tabela de verdadeiro/falso seguinte mostra os resultados possíveis a partir dos operadores lógicos no Expression Builder.

Operador lógico	Primeiro Operando	Segundo Operando	Resultado
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULO		NULO
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULO	NULO
	FALSE	NULO	FALSE
	NULO	TRUE	NULO
	NULO	FALSE	FALSE
	NULO	NULO	NULO
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULO	NULO
	NULO	TRUE	TRUE
	NULO	FALSE	NULO
	NULO	NULO	NULO

Operadores de comparação

A seguinte tabela descreve o objetivo de cada operador de comparação e dá um exemplo de como é utilizado.

Operador	Objetivo	Exemplo
=	Testa se o primeiro operando é igual ao segundo operando.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Testa se o primeiro operando não é igual ao segundo operando.	[<Role>] <> "End-User"
>	Testa se o primeiro operando é maior do que o segundo operando.	[<Revenue>] > 5000
<	Testa se o primeiro operando é menor do que o segundo operando.	[<Probability>] < .7
> =	Testa se o primeiro operando é maior ou igual ao segundo operando.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Testa se o primeiro operando é menor ou igual ao segundo operando.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Testa se o valor do primeiro operando corresponde à cadeia especificada.	[<Last Name>] LIKE "Sousa" SUGESTÃO: Pode utilizar os caracteres especiais de correspondência de padrões como o asterisco (*) e o ponto de interrogação (?) com o operador LIKE.
NOT LIKE	Testa se o valor do primeiro operando não corresponde à cadeia especificada.	[<Last Name>] NOT LIKE "Sousa" ou NOT ([<Last Name>] LIKE "Sousa") NOTA: Os parênteses são necessários no segundo exemplo. SUGESTÃO: Pode utilizar os caracteres especiais de correspondência de padrões como o asterisco (*) e o ponto de interrogação (?) com o operador NOT LIKE.

Operador	Objetivo	Exemplo
IS NULL	Testa se o operando é nulo.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Testa se o operando não é nulo.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Caracteres especiais de correspondência de padrões

A tabela seguinte descreve os caracteres especiais de correspondência de padrões. Estes caracteres especiais podem ser utilizados com os operadores de comparação LIKE e NOT LIKE.

Carácter	Objetivo	Exemplo
*	Zero ou mais caracteres	[<Last Name>] LIKE "Si*" devolve todos os registos em que o valor [<Last Name>] seja iniciado pelos caracteres <i>Si</i> , tal como em <i>Silva</i> , <i>Simões</i> , <i>Silveira</i> , , etc. [<Last Name>] LIKE "*om*" devolve todos os registos em que o campo [<Last Name>] contiver os caracteres <i>om</i> , tal como <i>Tomás</i> , <i>Domingues</i> , <i>Gomes</i> , etc.
?	Um carácter	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" devolve todos os registos em que o valor [<First Name>] tem três caracteres e não começa pelas letras <i>Da</i> . Os registos com <i>Ana</i> , <i>Eva</i> e <i>Ema</i> são devolvidos mas <i>Daniel</i> e <i>David</i> não são. NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") devolve todos os registos em que o valor [<First Name>] tem três caracteres e não contém o carácter <i>o</i> no meio. Os registos com <i>Ana</i> e <i>Eva</i> são devolvidos mas <i>Rob</i> e <i>Tob</i> não são.

Operador de Concatenação

O operador + (mais) é utilizados em emails para os valores e o texto do campo concatenado.

Precedência de Operadores

A precedência é a ordem pela qual o Oracle CRM On Demand avalia os vários operadores numa única expressão. Aplicam-se as seguintes regras:

- Os operadores com precedência superior são devolvidos antes dos operadores com precedência inferior.
- Os operadores com precedência igual são devolvidos da esquerda para a direita.
- Os números de nível inferior indicam precedência superior.
- A utilização de parênteses afeta a ordem de precedência numa expressão. A expressão entre parênteses é devolvida antes da expressão fora dos parênteses.

Os níveis de precedência são listados na seguinte tabela.

Nível	Operador
1	()
2	- (negation)
3	^ (exponentiation)

Nível	Operador
4	* (multiplication), / (division)
5	+ (adição), - (subtração), operador lógico NOT
6	Operador lógico AND
7	Operador lógico OR
8	Operadores de comparação =, <>, >, <, >=, <=

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Expression Builder Funções

A tabela seguinte lista as funções que pode utilizar no Expression Builder. Clique no nome de uma função para consultar mais informações sobre a função.

Funções Booleanas	Funções de data e hora	Funções de Cadeia	Funções do Utilizador	Funções de Dados	Funções Matemáticas
IfNull (na página 2049)	Duration (na página 2042)	FieldValue (na página 2046)	Locale (na página 2060)	ExcludeChannel (na página 2044)	LN (na página 2059)
If (na página 2049)	JulianDay (na página 2055)	FindNoneOf (na página 2047)	LocaleListSeparator (na página 2060)	GetGroupId (na página 2048)	
IsValidRowId (na página 2052)	JulianMonth (na página 2055)	FindOneOf (na página 2047)	OrganizationName (na página 2064)	JoinFieldValue (na página 2053)	
	JulianQtr (na página 2056)	HostName (consultar Nome do Host na página 2048)	UserValue (na página 2073)	LookupName (na página 2061)	
	JulianWeek (na página 2057)	InStr (na página 2051)		LookupValue (na página 2062)	

Funções Booleanas	Funções de data e hora	Funções de Cadeia	Funções do Utilizador	Funções de Dados	Funções Matemáticas
	JulianYear (na página 2057)	Left (na página 2058)		PRE (na página 2065)	
	Timestamp (na página 2069)	Len (na página 2058)		RowIdToRowNum (na página 2067)	
	Today (na página 2072)	Lower (na página 2062)		RowNum (na página 2068)	
	UtcConvert (na página 2077)	Mid (na página 2063)			
		Right (na página 2066)			
		ToChar (na página 2069)			
		Upper (na página 2072)			

Tenha em atenção as seguintes informações sobre outras funções:

- Algumas das funções listadas na lista pendente no campo Funções do Construtor de expressões, são apenas para uso interno. Não utilize as seguintes funções nas expressões:
 - [GetParentId](#)
 - [IsManagerPosition](#)
 - [Lookup](#)
 - [LookupMessage](#)
 - [LOVLanguage](#)
 - [PositionId](#)
 - [PositionName](#)
- Recomenda-se a utilização da função [UserValue \(na página 2073\)](#), em vez das funções listadas na tabela seguinte. Estas funções vão ficar obsoletas.

Function	Recommended Alternative
Designação alternativa	UserValue('<Alias>')
Currency	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')

Function	Recommended Alternative
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Língua	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)

Duration

A função Duração no Expression Builder devolve um número que indica um período em dias ou frações de dias, conforme indicado pelo argumento do período.

Sintaxe

Duration(period)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
período	Especifica o período que deve ser devolvido. O valor pode ser um literal de uma cadeia no formato <i>PnYnMnDTnHnM</i> ou uma expressão que avalia para uma cadeia no formato <i>PnYnMnDTnHnM</i>. Na cadeia <i>PnYnMnDTnHnM</i>: ■ P é o indicador do período ■ <i>nY</i> especifica o número de anos ■ <i>nM</i> especifica o número de meses ■ <i>nD</i> especifica o número de dias

Argumento	Descrição
	■ T separa as especificações de data e hora ■ <i>nH</i> especifica o número de horas ■ <i>nM</i> especifica o número de minutos Por exemplo, imagine que pretende especificar um período de 50 meses. Pode especificar o período como um literal de cadeia, por exemplo, como P4Y2M ou como P50M. Em alternativa, se pretender especificar um período que varia em função de um valor num campo, pode utilizar esse campo numa expressão no argumento. No exemplo seguinte, o Período de Adiamento é um campo customizado configurado para armazenar um valor para um período em meses. O valor no campo Período do Adiamento é utilizado para calcular o período: <code>Duração('P'+ ValorCampo([{nPeríodo_Adiamento}]) + 'M')</code> Assim, se o valor no campo Período de Adiamento for 12, a expressão avalia para P12M, que é uma cadeia válida para o argumento. Se o valor no campo Período de Adiamento for 50, a expressão avalia para P50M, que também é uma cadeia válida. Pode especificar vários anos, meses, dias, horas ou minutos no literal da cadeia. Da mesma forma, se o argumento contiver uma expressão, não existe um limite para o número que pode ser devolvido pela expressão.

As seguintes considerações aplicam-se ao argumento do período:

- Não especifique um sinal de adição (+) para valores positivos.
- Pode especificar uma duração negativa como -Duração(período) ou Duração(-período).
- A especificação dos segundos não é suportada.
- Se o número de anos, meses, dias, horas ou minutos for zero, poderá omitir o número e o respetivo designador correspondente.
- Se nenhum dos componentes de hora estiver presente no período, o designador T não poderá ser incluído no período.
- O designador *P* deve estar sempre presente no período.

Exemplos

Seguem-se exemplos válidos da função Duração:

`Duração('P0Y1M1DT2H5M')`

`Duração('P0Y0DT1H')`

`Duration('P1D')`

`Duração('P0Y0M0DT0H0M')`

`Duração('P0DT1M')`

`Duration('P24M')`

`Duration('P500D')`

Duração('P'+ ValorCampo([nPeríodo_Adiamento]))+'M')

Duração('PT1000H3M')

Duração('-P1Y200M')

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

ExcludeChannel

A função ExcludeChannel do Expression Builder devolve FALSO se o nome do canal especificado for o canal de onde veio o pedido.

Sintaxe

ExcludeChannel(channel name)

Tipo de resultado

Booleano

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
nome do canal	O nome do canal a ser excluído.

A tabela seguinte descreve as cadeias válidas para utilizar no argumento do nome do canal. As cadeias são sensíveis a maiúsculas e minúsculas.

Cadeia do nome do canal	Descrição
Import	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas através da funcionalidade de importação e do Oracle Data Loader On Demand.
Online	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas por: ■ As interações do utilizador em janelas do browser, incluindo atualizações através da funcionalidade Atualização em Bloco e agregações de registos ■ Chamadas da API REST NOTA: A cadeia de canal Online não exclui as atualizações executadas através da funcionalidade de importação.

Cadeia do nome do canal	Descrição
Atualização em bloco	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas apenas através da funcionalidade Atualização em Bloco. NOTA: As atualizações executadas através da funcionalidade Atualização em Bloco são também excluídas pela cadeia de canal Online.
Agregação do registo	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas apenas por agregações de registos. NOTA: As atualizações das agregações de registos são também excluídas pela cadeia de canal Online.
Serviços para a Web	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir dos serviços Internet.
Office	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir do Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand.
Desktop	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir do Oracle CRM On Demand Desktop.
REST	Esta cadeia do canal exclui as atualizações apenas a partir de chamadas API REST. NOTA: As atualizações de chamadas API REST são também excluídas pela cadeia de canal Online.
Telemóvel	Esta cadeia do canal exclui atualizações do Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.

Exemplos

O exemplo seguinte para o acionamento de um processo pelo pedido de assistência da Internet:

```
ExcludeChannel("web services")
```

O exemplo seguinte para o acionamento de um processo por uma operação de importação ou do Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Exemplo de Permissão de Atualizações Online Especificadas

Quando a cadeia do canal Online é especificada com a função ExcludeChannel, são impedidas atualizações a partir dos seguintes canais:

- Todas as interações do utilizador em janelas do browser, incluindo atualizações executadas através da funcionalidade Atualização em Bloco e agregações de registos

■ Chamadas da API REST

Se pretender permitir atualizações a partir de chamadas API REST, da funcionalidade de Atualização em Bloco ou de agregações de registos, mas pretende impedir atualizações de outras interações de utilizador nas janelas do browser, utilize a função IIF com a função ExcludeChannel para especificar os canais online que pretende permitir. Por exemplo, para permitir atualizações em registos de conta por chamadas API REST e impedir atualizações em registos de conta a partir de interações de utilizador em janelas do browser, o que inclui a funcionalidade de Atualização em Bloco e agregações de registos, pode criar uma regra de fluxo de trabalho com a seguinte configuração:

- O tipo de registo é Conta.
- O evento acionador é Antes do Registo Modificado Ser Gravado.
- A caixa de seleção Cancelar a Gravação está selecionada.
- A condição é a que se segue:

```
IIF(ExcludeChannel("Online"),1,IIF(ExcludeChannel("Rest"),0,1))
```

Esta regra de fluxo de trabalho atualiza a partir de todos os canais que não são impedidos pela cadeia de canal Online, como os serviços Web e a funcionalidade de importação, bem como atualizações de chamadas API REST.

NOTA: Ao combinar a função ExcludeChannel com outra função, conforme mostrado neste exemplo, tenha em consideração que a função ExcludeChannel devolve um valor FALSE se o nome do canal especificado for o canal de onde proveio o pedido.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

FieldValue

A função FieldValue do Expression Builder devolve o valor de um campo como uma cadeia.

Sintaxe

FieldValue('<field_name>')

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
field_name	O nome XML válido ou a etiqueta de integração personalizada que corresponde ao campo escolhido. As etiquetas de integração são apresentadas na coluna Integration Tag Web Services v2.0 na página <i>Campos tipo de registo</i>.

Exemplos

O exemplo seguinte:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

devolve o valor do campo Data de criação como uma cadeia.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

FindNoneOf

A função FindNoneOf do Expression Builder devolve a posição do primeiro exemplo no primeiro argumento (string1) que não corresponde a qualquer carácter do segundo argumento (string2).

Sintaxe

```
FindNoneOf(string1, string2)
```

Tipo de resultado

Número Inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a pesquisar.
string2	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a corresponder.

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 4.

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

FindOneOf

A função FindOneOf do Expression Builder devolve a posição do primeiro exemplo no primeiro argumento (string1) de um carácter no segundo argumento (string2).

Sintaxe

```
FindOneOf(string1, string2)
```

Tipo de resultado

Número Inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a pesquisar.
string2	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a corresponder.

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 3.

FindOneOf ("abcdef", "xyzc")

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

GetGroupId

A função GetGroupId do Expression Builder devolve o grupo de partilha do calendário do Oracle CRM On Demand.

Sintaxe

GetGroupId()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Nome do Host

A função Nome do Host no Expression Builder devolve o nome do host do servidor onde o Oracle CRM On Demand está em execução.

Sintaxe

Nome do Host

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

IfNull

A função IfNull do Expression Builder devolve o valor do primeiro argumento que é passado para a função. Se o primeiro argumento devolver NULL, o valor do segundo argumento é devolvido.

Sintaxe

IfNull(expr1, expr2)

Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IfNull é o tipo do primeiro argumento, mesmo que o primeiro argumento seja NULL. O segundo argumento é convertido no tipo do primeiro argumento antes de o seu valor ser devolvido.

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
expr1	Um nome do campo ou expressão.
expr2	O nome do campo ou expressão que é devolvido se expr1 for NULL.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

IIf

A função IIf do Expression Builder devolve um dos dois parâmetros com base na avaliação de uma expressão condicional. IIf é uma abreviação para Immediate If.

Sintaxe

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Sintaxe Alternativa

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Sintaxe Mista

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Tipo de resultado

O tipo de resultado da função `IIf()` é sempre o tipo do primeiro argumento. Se a expressão devolver `FALSE`, o segundo argumento é convertido para o tipo do primeiro argumento antes do respetivo valor ser devolvido.

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
<code>expr</code>	A expressão condicional a avaliar.
<code>result_if_true</code>	O valor devolvido se a expressão condicional avaliar como verdadeiro.
<code>result_if_false</code>	O valor devolvido se a expressão condicional avaliar como falso.
<code>expr_if_true</code>	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como verdadeira.
<code>expr_if_false</code>	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como falsa.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Exemplos

O que se segue é um exemplo de sintaxe mista na função `IIf`:

Um processo empresarial necessita que o campo Região na página de detalhe da conta seja atualizada quando o campo Estado da faturação for alterado da seguinte forma:

Se o campo Estado da faturação for alterado para OK ou TX, o campo da região será atualizado para Central. Se o campo Estado da faturação for alterado para CA, o campo Região será atualizado para Oeste. Para todos os outros estados, o campo Região será atualizado para Este.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',  
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'Oeste', 'Este'))
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

InStr

A função InStr do Expression Builder devolve a posição da primeira ocorrência de uma cadeia dentro de outra.

Sintaxe

Instr(string1, string2, start, end)

Tipo de resultado

Número Inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Especifica a cadeia a pesquisar. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia.
string2	Especifica a cadeia a pesquisar por. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia. NOTA: A pesquisa de uma cadeia é sensível a maiúsculas e minúsculas.
start	(Opcional) Um número inteiro que especifica o ponto de início na string1.
end	(Opcional) Um número inteiro que especifica o ponto de fim na string1.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 9.

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

O exemplo seguinte mostra como a função InStr pode ser utilizada numa condição da regra de fluxo de trabalho. Na condição da regra de fluxo de trabalho, a função InStr é utilizada para determinar se uma cadeia específica aparece num campo no registo. Se a cadeia for encontrada no campo, as ações especificadas na regra de fluxo de trabalho são executadas. Neste exemplo, a função InStr determina se o campo Assunto num registo contém a palavra *REVIEW*. A ação numa regra de fluxo de trabalho só é executada se o campo Assunto contiver a palavra *REVIEW* em letras maiúsculas.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

IsValidRowId

A função IsValidRowId em Expression Builder consulta registos de um tipo de registo especificado para determinar se dado ID de linha existe e devolve um valor Booleano (TRUE ou FALSE). Se o ID de uma linha existe mas o registo estiver marcado para eliminação, a função IsValidRowId devolve FALSE.

Sintaxe

```
IsValidRowId(record_type, 'row_id')
```

Tipo de resultado

Booleano (TRUE ou FALSE).

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
record_type	O nome independente da língua do tipo de registo. (Um <i>nome independente da língua</i> é um nome que não se altera quando a língua do utilizador é alterada.) O argumento tem de ser incluído nos identificadores da cadeia do campo. Por exemplo: '<Contact>'
row_id	O literal de cadeia, o nome do campo ou a expressão que devolve um ID da linha alfanumérico.

Exemplos

O seguinte exemplo determina se o valor no campo ID de Linha num registo de contacto é um ID de Linha válido para um registo de contacto.

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

O seguinte exemplo determina se o valor 12-Y09KG é um ID de linha válido para um registo de conta:

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

JoinFieldValue

Um tipo de registo pode ser referenciado por outro tipo de registo através de uma chave externa. Um *campo de junção* é um campo num tipo de registo que utiliza uma chave externa para referenciar um campo noutro tipo de registo. Por exemplo, na maior parte dos tipos de registo, o campo OwnerId é uma chave externa que referencia o tipo de registo do Utilizador. O campo Proprietário em muitos registos é um campo de junção que utiliza a chave externa OwnerId para referenciar o campo Designação alternativa no tipo de registo do Utilizador.

A função JoinFieldValue no Expression Builder devolve o valor de um campo de junção quando os campos do tipo de registo referenciado e de chave externa são especificados na função. A função JoinFieldValue pode também recuperar outros campos no tipo de registo referenciado que não estão diretamente associados ao objeto referenciado, o que lhe permite procurar campos em tipos de registo de tipos de registo relacionados.

Se o campo ID de um tipo de registo referenciado estiver presente como uma chave externa no tipo de registo em que configura uma regra de fluxo de trabalho, pode utilizar a função JoinFieldValue para obter valores de campos a partir do tipo de registo referenciado.

Além disso, pode utilizar os seguintes campos de chave externa, que estão disponíveis em todos os tipos de registo, para obter valores de campos a partir do tipo de registo Utilizador:

- CreatedById
- ModifiedById

NOTA: A função JoinFieldValue não consegue devolver os valores dos seguintes campos no tipo de registo Atividade: Contagem de Transações de Desembolso, Contagem de Produtos Detalhados, Contagem de Itens Promocionais Entregues e Contagem de Amostras Entregues. Esta limitação deve-se à forma como o Oracle CRM On Demand calcula os valores destes campos.

Sintaxe

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Tipo de resultado

Cadeia.

Se um erro ocorre ou se o valor do campo solicitado estiver vazio, é devolvida uma cadeia de comprimento zero.

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
ref_record_type	O nome independente da língua do tipo de registo referenciado. (Um <i>nome independente da língua</i> é um nome que não se altera quando a língua do utilizador é alterada.) O argumento tem de ser incluído nos identificadores da cadeia do campo. Por exemplo: '<Account>'
foreign_key	Um literal ou uma expressão que devolve um ID de linha válido no tipo de registo referenciado (especificado no argumento ref_record_type). Se o ID de linha for inválido, a função devolve uma cadeia de comprimento zero. As

Argumento	Descrição
	referências de campos diretas têm de estar entre identificadores de campo. Por exemplo: [<AccountId>]
field_name	O nome independente da língua de um campo no tipo de registo referenciado (especificado pelo argumento ref_record_type). Se o campo não existir no tipo de registo referenciado será devolvido um erro. O nome do campo tem de estar entre identificadores da cadeia de campo. Por exemplo: '<Type>'

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se seleccionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Exemplos

Exemplo 1: Um processo comercial requer uma regra de fluxo de trabalho para procurar o nome do novo proprietário quando o proprietário de um registo é alterado. Quando o proprietário de um registo é alterado, apenas é atualizado o campo de chave externa OwnerId. Como consequência, a condição seguinte numa regra de fluxo de trabalho não procura o novo proprietário do registo:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Em alternativa, pode utilizar a condição seguinte no fluxo de trabalho para procurar o novo proprietário do registo:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Exemplo 2: Para obter o endereço de correio eletrónico do proprietário anterior de um registo, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Exemplo 3: Para obter o endereço de correio eletrónico do proprietário atual de um registo, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Exemplo 4: Um processo comercial requer que seja enviado um pedido de assistência por correio eletrónico para um contacto. Antes de a mensagem de correio eletrónico ser enviada, a regra de fluxo de trabalho verifica se o contacto aceitou receber mensagens de correio eletrónico. A regra de fluxo de trabalho (baseada no tipo de registo do pedido de assistência) tem a seguinte condição:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Exemplo 5: Para obter o território da conta principal para um pedido de assistência, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

JulianDay

A função JulianDay do Expression Builder devolve o número de dias que passaram desde o meio-dia da Hora Universal, do dia 1 de Janeiro, 4713 AC.

Sintaxe

JulianDay(date)

Tipo de resultado

Número Inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
date	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: JulianDay(Today())

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

JulianMonth

A função JulianMonth do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

JulianYear * 12 + *current_month*

onde *JulianYear* for o ano que é devolvido pela função [JulianYear \(na página 2057\)](#), *current_month* é um número inteiro de 1-12 e o mês de Janeiro é 1.

Sintaxe

JulianMonth(date)

Tipo de resultado

Número Inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
date	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: JulianMonth(Today())

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

JulianQtr

A função JulianQtr do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

JulianYear * 4 + *current_quarter*

onde *JulianYear* é o ano devolvido pela função [JulianYear \(na página 2057\)](#) e *current_quarter* é:

$(current\_month - 1) / 3 + 1$

arredondado por defeito para o próximo número inteiro.

Sintaxe

JulianQtr(date)

Tipo de resultado

Número Inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
date	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: JulianQtr(Today())

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

JulianWeek

A função JulianWeek do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

JulianDay / 7

arredondado por defeito para o próximo número inteiro, em que *JulianDay* é o dia que é devolvido pela função [JulianDay \(na página 2055\)](#).

Sintaxe

JulianWeek(date)

Tipo de resultado

Número Inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
date	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: JulianWeek(Today())

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

JulianYear

A função JulianYear do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

current_year + 4713

Sintaxe

JulianYear(date)

Tipo de resultado

Número Inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
date	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe:

Argumento	Descrição
	JulianYear(Today())

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Left

A função Left do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres do lado esquerdo de uma cadeia.

Sintaxe

Left(string, length)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	A cadeia a partir da qual são devolvidos os caracteres mais à esquerda. Se a cadeia contiver Nulo, Nulo é devolvido.
length	Um número inteiro que indica o número de caracteres a devolver. Se este argumento for 0 (zero), é devolvida uma cadeia em branco. Se este argumento for maior ou igual ao número de caracteres na cadeia, é devolvida a cadeia completa.

Exemplos

Se o endereço de correio eletrónico do utilizador atual for joao.silva@oracle.com, o exemplo seguinte devolve o valor joao:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Len

A função Len do Expression Builder devolve o número de caracteres numa cadeia específica.

Sintaxe

Len(string)

Tipo de resultado

Número Inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou expressão da cadeia a partir da qual são contados os caracteres. Se a cadeia estiver em branco, é devolvido 0 (zero). Se a cadeia contiver Nulo, Nulo é devolvido.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 18.

```
Len("Oracle Corporation")
```

O exemplo seguinte devolve o valor 19 se o campo contiver um carimbo de data/hora válido:

```
Len([<CreateDate>])
```

O exemplo seguinte devolve o valor 19.

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

LN

A função LN do Expression Builder devolve um registo natural do número aprovado no argumento.

Sintaxe

LN(number)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
number	O número pelo qual o registo natural será devolvido.

Exemplos

O exemplo seguinte:

LN(10)

devolve o valor 2,30.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Locale

A função Locale do Expression Builder devolve o código de definições locais para o utilizador com sessão iniciada, por exemplo, PTG.

Sintaxe

Locale()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

LocaleListSeparator

A função LocaleListSeparator do Expression Builder devolve o carácter separador de lista para as definições locais atuais, por exemplo, uma vírgula (,).

Sintaxe

LocaleListSeparator()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)

- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

LookupName

A função LookupName do Expression Builder procura uma linha na tabela Lista de valores onde todas as expressões seguintes são verdadeiras:

- O campo TYPE corresponde ao argumento tipo.
- O campo CODE corresponde ao argumento lang_ind_code.
- O campo LANG_ID corresponde ao código do idioma do idioma atualmente ativo.

Esta função devolve o valor não traduzido (o código independente do idioma) do valor de apresentação na Lista de valores especificada.

SUGESTÃO: Ao especificar os parâmetros para a função LookupName, clique em [Mostrar valores aceitáveis](#) para apresentar os valores aceitáveis que selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo de lista de escolha, o tópico [Mostrar valores aceitáveis](#) apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Se um campo não for um campo de lista de escolha, o tópico [Mostrar valores aceitáveis](#) abre uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode manter.).

Sintaxe

LookupName(type, lang_ind_code)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
type	O tipo de linha a pesquisar.
lang_ind_code	O valor apresentado.

Exemplo

Se CALIFORNIA for o valor de apresentação e CALIF for o código independente do idioma, os dois exemplos seguintes devolvem o valor CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

LookupValue

A função LookupValue do Expression Builder devolve um valor de lista de escolha especificado que é traduzido para a língua atualmente ativa.

Os valores de lista de escolha são armazenados na tabela Lista de valores. A função LookupValue devolve o valor na coluna VAL de uma linha onde todas as afirmações seguintes são verdadeiras:

- A coluna TYPE corresponde ao argumento tipo.
- A coluna CODE corresponde ao argumento lang_ind_code.
- A coluna LANG_ID corresponde ao código do idioma do idioma atualmente ativo.

A função LookupValue permite ao Oracle CRM On Demand avaliar expressões que envolvem uniformemente valores de lista de escolha nas definições locais. Por exemplo, em Português, o valor *Branco* é avaliado da mesma forma que o valor *Blanc* em Francês.

SUGESTÃO: Ao especificar os parâmetros para a função LookupValue, clique em [Mostrar valores aceitáveis](#) para apresentar os valores aceitáveis que selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo de lista de escolha, o tópico [Mostrar valores aceitáveis](#) apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Se um campo não for um campo de lista de escolha, o tópico [Mostrar valores aceitáveis](#) abre uma janela que descreve os valores aceitáveis para dados diferentes que o campo pode manter.)

NOTA: O campo Fase de vendas nos registos de oportunidade não é um verdadeiro campo de lista de escolha. A função LookupValue não funciona neste campo.

Sintaxe

LookupValue (tipo, cód_ind_idioma)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
type	O tipo de linha a pesquisar.
lang_ind_code	O valor não traduzido na lista de valores.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Lower

A função Lower em Expression Builder converte todas as letras em minúsculas na cadeia especificada. Se existirem caracteres na cadeia que não sejam letras, não são afetados por esta função.

Sintaxe

Lower(string)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	Especifica a cadeia a converter. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia. Se o valor for um literal de cadeia, deve ser incluído entre plicas ou aspas.

Exemplos

Se o campo Nome num registo de contacto contém o valor Amanda, o exemplo que se segue devolve o valor amanda:

```
Lower([First Name])
```

Os exemplos seguintes devolvem o valor account123:

```
Lower('Account123')
```

```
Lower("Account123")
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Mid

A função Mid do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres de uma cadeia.

SUGESTÃO: Para determinar o número de caracteres numa cadeia, utilize a função [Len](#) (na página 2058).

Sintaxe

```
Mid(string, start, length)
```

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou a expressão da cadeia a partir da qual os caracteres são devolvidos. Se a cadeia contiver Nulo, é devolvida uma cadeia em branco.

Argumento	Descrição
start	O nome do campo ou expressão que especifica a posição do carácter na cadeia onde começa a contagem do comprimento. Se o valor do argumento start for maior do que o número de caracteres na cadeia, a função Mid devolve uma cadeia em branco.
length	Opcional. O nome do campo ou expressão que especifica o número de caracteres a devolver. Se este argumento não for utilizado ou se o comprimento for maior do que o número de caracteres que podem ser devolvidos, todos os caracteres da posição de início até ao fim da cadeia são devolvidos.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se seleccionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Exemplos

O exemplo que se segue devolve sete caracteres (Construtor), começando com o décimo segundo carácter de uma cadeia:

```
Mid("O Construtor de expressões é fácil!!", 12, 7)
```

Os exemplos seguintes devolvem sete caracteres, começando com o décimo segundo carácter de um campo de texto que contenha o texto: *O Construtor de expressões é fácil!!*

```
Mid('<TextFieldName>', 12, 7)
```

ou

```
Mid([<TextFieldName>], 12, 7)
```

O exemplo seguinte extrai o nome do domínio a partir de um endereço de correio eletrónico:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>], FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

OrganizationName

A função OrganizationName do Expression Builder devolve o nome da organização do utilizador com sessão iniciada.

Sintaxe

OrganizationName()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

PRE

A função PRE do Expression Builder devolve o valor anterior do campo especificado quando o valor do campo é modificado antes de o valor ser atualizado na base de dados.

ATENÇÃO: Recomenda-se vivamente que não utilize a função PRE em conjunto com regras de fluxos de trabalho que contenham uma ação Espera, porque a ação Espera afeta a função PRE. Quaisquer ações a seguir à ação Espera não são executadas até que o período de espera especificado tenha expirado. As restantes ações são executadas numa operação do lote diferente da operação em que a regra foi originalmente acionada e os valores dos campos no registo anteriores à ação que acionou a regra de fluxos de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor atual do campo são sempre considerados como sendo o mesmo.

Sintaxe

PRE('<fieldname>')

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
fieldname	O nome do campo que foi modificado.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

As considerações seguintes aplicam-se quando a função PRE é utilizada:

- Nas expressões condicionais, tais como as condições de fluxo de trabalho e as declarações de validação, quando utiliza a função PRE para obter o valor anterior de um campo, lembre-se que o valor inicial do campo poderá estar em branco (ou seja, um valor nulo). Se o valor inicial for nulo, qualquer comparação com um valor não nulo resultará num comportamento imprevisível. Para garantir que as expressões condicionais são

avaliadas de forma correta nesses casos, utilize a função PRE com a função IfNull como mostrado no exemplo seguinte:

```
IfNull(<FieldName>, "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

Neste exemplo, a cadeia de texto *Inválido* é utilizado para substituir o valor nulo, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor que esteja a ser examinado.

- Se a função PRE for utilizada numa regra ou ação de fluxo de trabalho invocada depois de uma ação Espera, a função não devolve o valor anterior de um campo. No entanto, poderá ter um processo de negócio que necessita dessas comparações. Nesses casos, poderá utilizar uma regra de fluxo de trabalho com o evento de acionador Antes de um registo modificado ser gravado para armazenar o valor anterior de um campo em qualquer campo não utilizado no tipo de registo. Poderá utilizar um valor de campo armazenado para quaisquer comparações necessárias nas regras de fluxo de trabalho que têm uma ação Espera.

Quando cria a regra de fluxo de trabalho para armazenar o valor anterior de um campo num campo não utilizado no tipo de registo, lembre-se que o valor anterior do campo original poderá estar em branco (ou seja, um valor nulo). Assim, terá de utilizar uma expressão, como a seguinte, para armazenar um valor predefinido se um valor nulo for encontrado:

```
IfNull(<FieldName>, "Invalid")
```

Neste exemplo, a cadeia de texto *Inválido* é o valor predefinido que é utilizado para substituir um valor nulo, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor no campo original.

Exemplo de criação de uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário anterior de um registo de conta

O seguinte é um exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário anterior de um registo de conta quando o proprietário do registo é alterado.

Para criar uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário anterior de um registo de conta

- 1 Crie uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo Conta com o evento de acionador Quando o registo modificado é gravado.
- 2 Grave a regra de fluxo de trabalho.
- 3 Crie uma ação Adicionar um endereço de correio eletrónico na regra de fluxo de trabalho.
- 4 Na ação de fluxo de trabalho, proceda da seguinte forma:
 - a No campo Para, selecione Endereço de correio eletrónico específico.
 - b Na caixa de texto da expressão do campo Para, adicione a expressão seguinte:
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EmailAddr>')
 - c Adicione o texto necessário no assunto e no corpo da mensagem de correio eletrónico.
 - d Grave a ação de fluxo de trabalho.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Right

A função Right do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres do lado direito de uma cadeia.

Sintaxe

Right(string, length)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	A cadeia a partir da qual são devolvidos os caracteres mais à direita. Se a cadeia contiver Nulo, Nulo é devolvido.
length	Um número inteiro que indica o número de caracteres a devolver. Se este argumento for 0 (zero), é devolvida uma cadeia em branco. Se este argumento for maior ou igual ao número de caracteres na cadeia, é devolvida a cadeia completa.

Exemplos

Se o endereço de correio eletrónico do utilizador atual for joao.silva@oracle.com, o exemplo seguinte devolve o valor oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>')))-
Instr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

RowIdToRowNum

A função RowIdToRowNum do Expression Builder converte um ID da linha alfanumérico num formato numérico.

NOTA: Os IDs da linha são gerados pelo Oracle CRM On Demand, utilizando um algoritmo registado e têm integridade referencial total na base de dados do Oracle CRM On Demand. O algoritmo utiliza a codificação Base-36, um sistema numérico posicional em que a base é 36. Ao utilizar 36 como base permite que os dígitos sejam representados pelos números 0-9 e pelas letras A-Z, o que é um sistema de numeração alfanumérica sensível a maiúsculas e minúsculas otimizado, com base nos caracteres ASCII.

Sintaxe

RowIdToRowNum('row_id')

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
row_id	O literal de cadeia, o nome do campo ou a expressão que devolve um ID da linha alfanumérico.

NOTA: Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se seleccionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(na página 2029\)](#).

Exemplos

O exemplo seguinte:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

devolve o valor 38-8021253.

O exemplo seguinte:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

devolve o valor 38-57119344.

Se o campo <AccountID> contiver '12-Y09KG', o exemplo seguinte:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

devolve o valor 38-57119344.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

RowNum

A função RowNum do Expression Builder devolve a posição do registo no conjunto ativo de registos.

Sintaxe

```
RowNum()
```

Tipo de resultado

Número Inteiro

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Timestamp

A função Timestamp do Expression Builder devolve a data e a hora do servidor convertidas na definição do fuso horário do utilizador atual. Por exemplo, se a definição do fuso horário do utilizador atual estiver estabelecida como a Hora de Verão do Leste (EDT) -0400 UTC, a função Timestamp converte a hora do servidor em EDT. A função TimeStamp executa a conversão UTC (código horário universal).

NOTA: As operações aritméticas (por exemplo, adicionar ou subtrair) não são suportadas pela função Timestamp().

Sintaxe

Timestamp()

Tipo de resultado

Data Hora

Exemplos

O exemplo seguinte devolve a data e hora atuais no formato mês/dia/ano 24horas:minutos:segundos:

Timestamp()

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

ToChar

A função ToChar do Expression Builder converte uma data especificada ou expressão numérica numa cadeia formatada.

Sintaxe

ToChar(expression, format)

ATENÇÃO: Não utilize os formatos de data e de número numa instância da função ToChar. Se o fizer, poderá conduzir a resultados inválidos.

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
expression	Uma expressão ou campo que devolve uma data, uma data e hora ou um valor numérico.
format	Uma cadeia que representa a data ou formato numérico.

A tabela seguinte descreve os formatos de data para a função.

Código de formato	Descrição
DD	Um dia do mês com dois dígitos (01-31).
DDDD dddd	O nome do dia.
MM	Um número do mês com dois dígitos (01-12, em que 01 corresponde a JAN). Tem de utilizar <i>MM</i> em maiúsculas, porque <i>mm</i> em minúsculas indica os minutos.
MMMM mmmm	O nome do mês. Note que, se utilizar minúsculas, terá de utilizar <i>mmmm</i> (ou seja, a letra m em minúsculas, quatro vezes), porque <i>mm</i> (isto é, a letra m em minúsculas, duas vezes) indica os minutos.
Y	O último dígito do ano.
YY	Os últimos dois dígitos do ano.
YYYY	Um ano com quatro dígitos.
hh12	A hora do dia no formato de 12 horas.
hh24	A hora do dia no formato de 24 horas.
hh	A hora do dia. Pode especificar AM ou PM para ajustar a hora, conforme necessário, por exemplo: hh:mm:ss PM Por predefinição, se não especificar AM ou PM, será utilizado o formato de 24 horas.
mm	Os minutos. Note que, <i>mm</i> (isto é, a letra m em minúsculas, duas vezes) indica sempre os minutos e não pode ser utilizado para especificar um dia do mês com dois dígitos.
ss	Os segundos.

A tabela seguinte descreve os formatos dos números para a função.

Código de formato	Exemplo	Descrição
#	####	Devolve o valor com o número especificado de dígitos, com um sinal menos à esquerda se o valor for negativo.
0	####.00	Devolve zeros à esquerda. Devolve zeros à direita.

Código de formato	Exemplo	Descrição
\$	\$###.00	Devolve o valor com um cifrão à esquerda.
,	#,###	Devolve um ponto na posição especificada. Não pode aparecer um ponto à direita da vírgula decimal. O modelo do formato não deve começar por um ponto.
.	###.##	Devolve uma vírgula decimal na posição especificada. Só é permitida uma vírgula decimal no parâmetro formato. Se o número de dígitos especificado depois da vírgula decimal for menor do que o número de dígitos disponível depois da vírgula decimal, a casa decimal será arredondada.

Exemplos de utilização de formatos de número

O exemplo seguinte devolve o valor 10:

ToChar (10, '##.##')

O exemplo seguinte devolve o valor 10:

ToChar (10, '##.00')

O exemplo seguinte devolve o valor 10,24:

ToChar (10.2388, '##.00')

O exemplo seguinte devolve o valor -10,24:

ToChar (-10.2388, '##.##')

Exemplos de utilização de formatos de data

O exemplo seguinte converte o valor devolvido pela função TimeStamp() no formato DD/MM/AAAA:

ToChar(TimeStamp(), 'DD/MM/YYYY')

Por exemplo, se a função TimeStamp() devolver um valor de 02/29/2008 10:58:37, a expressão anterior avalia para 29/02/2008.

Os exemplos que se seguem mostram como a meia-noite é apresentada através dos seguintes formatos:

ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) devolve 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) devolve 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) devolve 2009/05/22 00:00:00

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Funções do Expression Builder \(consultar \[Expression Builder Funções\]\(#\) na página 2040\)](#)

Today

A função Today do Expression Builder devolve a data de hoje com base na definição do fuso horário do utilizador atual. Por exemplo, se a definição do fuso horário do utilizador atual estiver estabelecida como a Hora de Verão do Leste (EDT) -0400 UTC, a função Today() converte o dia do servidor em EDT. A função Today() executa a conversão UTC (código horário universal).

Sintaxe

Today()

Tipo de resultado

Data

Exemplos

Se a data atual for 11/27/2007, o exemplo seguinte:

Today() - 30

devolve o valor 10/28/2007.

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Upper

A função Upper em Expression Builder converte todas as letras em maiúsculas na cadeia especificada. Se existirem caracteres na cadeia que não sejam letras, não são afetados por esta função.

Sintaxe

Upper(string)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	Especifica a cadeia a converter. O valor pode ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia. Se o valor for um literal de cadeia, deve ser incluído entre aspas ou apóstrofes.

Exemplos

Se o campo Nome num registo de contacto contém o valor Amanda, o exemplo que se segue devolve o valor AMANDA:

Upper([First Name])

Os exemplos seguintes devolvem o valor ACCOUNT123:


```
Upper('Account123')
```

```
Upper("Account123")
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

UserValue

A função UserValue do Expression Builder devolve o valor de um atributo especificado para o utilizador atual.

Os campos na vista Detalhe do utilizador são atributos do utilizador selecionado.

Sintaxe

```
UserValue('<attribute>')
```

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
attribute	O nome independente da língua ou a etiqueta de integração personalizada corresponde ao nome de apresentação do atributo do utilizador atual. As etiquetas de integração são apresentadas na coluna Integration Tag Web Services v2.0 na página <i>Campos tipo de registo</i>.

Exemplos

Exemplo 1: Um processo empresarial necessita que um campo de texto personalizado denominado de Origem num pedido de assistência apresente por predefinição o país do utilizador que cria o registo (o utilizador atual), quando o registo for criado.

Para implementar a regra de negócio, defina na página Configuração de campos para pedidos de assistência o valor predefinido para o campo Origem como UserValue('<PersonalCountry>') e selecione a caixa de verificação Predefinição da publicação.

Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1301\)](#).

Exemplo 2: Um processo empresarial necessita que uma determinada regra de fluxos de trabalho seja acionada se o proprietário de uma oportunidade não for o administrador.

Para implementar a regra de negócio, configure a condição seguinte na regras de fluxos de trabalho:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

Atributos

A tabela seguinte lista os atributos que podem ser utilizados como argumentos na função UserValue e os respetivos nomes de apresentação correspondentes.

Atributo	Nome de apresentação	Valor da amostra
Designação alternativa	Designação alternativa	Administração
AuthenticationType	Tipo de autenticação	Apenas ID do utilizador/ palavra-passe
BusinessUnit	Unidade de negócio	Unidade de negócio
BusinessUnitLevel1	Nível 1 da unidade de negócio	Unidade de negócio - N1
BusinessUnitLevel2	Nível 2 da unidade de negócio	Unidade de negócio - N2
BusinessUnitLevel3	Nível 3 da unidade de negócio	Unidade de negócio - N3
BusinessUnitLevel4	Nível 4 da unidade de negócio	Unidade de negócio - N4
CellPhone	N.º de telemóvel	+1 555 2368978
CreatedBy	Criado Por	Oracle CRM On Demand CSR Admin
CreatedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data de criação	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Currency	USD
Departamento	Departamento	Departamento
Divisão	Divisão	Divisão
EMailAddr	Correio Eletrónico	joao.silva@oracle.com
EmployeeNumber	Número do funcionário	12345
EnableTeamContactsSync	Ativar sincronização de contactos da equipa	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificador externo para início de sessão único	UID=ADMIN,O=ORACLE

Atributo	Nome de apresentação	Valor da amostra
ExternalSystemId	ID exclusivo externo	EXTUID123
FirstName	Nome próprio	João
FundApprovalLimit	Limite de aprovação do fundo	50000
IntegrationId	ID de integração	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Gestor de produto
Língua	Língua	Inglês-Americano
LastLoggedIn	Último início de sessão	10/31/2007 19:39:01
LastName	Apelido	Silva
LeadLimit	Limite da pista	2345679
Definições locais	Definições locais	Inglês - Canadá
ManagerFullName	Reporta a	João Sousa
ManagerId	Não disponível	1E4763-IZAU
Mercado	Mercado	Mercado
MiddleName	Outros nomes	Outros
MiscellaneousNumber1	Números diversos 1	2312
MiscellaneousNumber2	Números diversos 2	2312
MiscellaneousText1	Texto diverso 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Texto diverso 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modificado Por	João Silva
ModifiedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data de Modificação	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Sr./Sra.	Sr.
NeverCall	Nunca Telefonar	Y

Atributo	Nome de apresentação	Valor da amostra
NeverEmail	Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Y
NeverMail	Nunca Enviar Mensagem	Y
PasswordState	Estado da Senha	Ativo
PersonalCity	Localidade	Toronto
PersonalCountry	País	Canadá
PersonalPostalCode	Código postal	M4C2C3
PersonalProvince	Concelho	Ontário
PersonalState	Estado/província	CA
PersonalStreetAddress	Rua	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Morada 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Morada 3	Scarborough
PhoneNumber	N.º de telefone do emprego	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	Divisão principal	Divisão Asiática
PrimaryGroup	Grupo principal	Grupo de Utilizadores A
PrimaryPvgName	Não disponível NOTA: O atributo PrimaryPvgName devolve o nome do grupo de valores da lista de escolha associado à divisão principal do utilizador.	India PVG
Region	Region	A Minha Região
Função	Função	Representante de vendas
RoleId	ID da Função	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Correio eletrónico secundário	joao.silva2@oracle.com

Atributo	Nome de apresentação	Valor da amostra
ShowWelcomePage	Mostrar página de boas-vindas no início de sessão	N
Estado	Estado	Ativo
Submercado	Submercado	O meu submercado
Sub-região	Sub-região	A minha sub-região
TempPasswordFlag	Enviar por correio eletrónico palavra-passe temporária quando clico em Gravar	Y
TimeZoneName	Fuso Horário	(GMT) Meridiano de Greenwich: Dublin, Edimburgo, Lisboa, Londres
UserId	ID da linha	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID da linha	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de início de sessão do utilizador	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	N.º de fax do emprego	+1 555 2365556

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

UtcConvert

A função UtcConvert no Expression Builder converte a data e hora especificadas da definição de fuso horário do utilizador atual e devolve a data e hora especificadas no fuso horário.

Sintaxe

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

Tipo de resultado

Hora

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
utc_date_time	A data e hora de acordo com a definição do fuso horário do utilizador atual no formato: MM/DD/AAAA 24HH:MI:SS
time_zone	O nome de um fuso horário

Exemplos

Se a definição do fuso horário do utilizador atual for (GMT-05:00) Hora do Leste (E.U.A. e Canadá), o exemplo seguinte:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Hora padrão do Pacífico')
```

devolve o seguinte valor:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Se a definição do fuso horário do utilizador atual for (GMT+05:30) Calcutá, Chennai, Mumbai, Nova Deli, o exemplo seguinte:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Hora padrão do Leste')
```

devolve o seguinte valor:

```
12/14/2007 04:37:05
```

Os exemplos seguintes mostram como obter a Hora UCT correspondente para Hora da Europa Ocidental:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amesterdão, Berlim, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Standard Time")
```

Os exemplos seguintes mostram como obter a Hora UCT correspondente para Hora da África do Sul:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretória")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Hora de verão da África do Sul")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Hora padrão da África do Sul")
```

Se o nome de um fuso horário contiver um carácter especial, tal como uma só aspa (') ou uma vírgula (,), tem de incluir o nome do fuso horário ou o carácter especial, em aspas duplas. Por exemplo:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku" + "'" + "a\lofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'a\lofa")%%
```

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

Exemplos do Expression Builder

No Expression Builder, pode utilizar as expressões de exemplo da tabela que se segue.

Expressões de exemplo do Expression Builder**Atualizar o campo Margem da oportunidade**

Descrição	Atualizar o campo Margem da oportunidade.
Sintaxe	<code>[{cOpportunityMargin}] = [{Primary Revenue Amount}] - [{cOpportunityCost}]</code>

Validar novos serviços

Descrição	Validação de campos Um novo serviço não pode ter receitas superiores a 1.000.000.
Sintaxe	<code><= IIf (FieldValue('{Type}') = 'Novo Serviço', 1000000, [{Primary Revenue Amount}])</code>

Atribuir ao autor um pedido de assistência criado recentemente

Descrição	Quando for criado um novo serviço, defina o valor do campo Designação Alternativa no registo do utilizador do utilizador atual como o valor predefinido para o campo Proprietário no pedido de assistência.
Sintaxe	<code>[{Owner Alias}] = UserValue('<Alias>')</code>

Verificar se os valores de campos especificados foram alterados

Descrição	Verifica a existência de alterações em valores de campo.
Sintaxe	<code>PRE('{Primary Revenue Amount}') <> [{Primary Revenue Amount}]</code>

Acionar um fluxo de trabalho com base numa data de fecho

Descrição	Se a data de fecho for modificada em mais de 30 dias, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	<code>[{Primary Revenue Close Date}] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') > 30</code>

Acionar um fluxo de trabalho se uma oportunidade atingir uma certa fase de vendas sem um contacto

Descrição	Se uma oportunidade atingir a fase de vendas Fechada/ganha sem ter um contacto, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	<code>FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Fechada/Ganha" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') <> [{Sales</code>

Expressões de exemplo do Expression Builder

	Stage - Translation}} AND [{Key Contact Id}] = "ID da Linha Sem Correspondência"

Acionar um fluxo de trabalho quando estiver selecionada uma caixa de verificação

Descrição	Se o campo da caixa de verificação Disponível para revisão estiver selecionado, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	((FieldValue('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y') AND (PRE('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IfNull([bCust_Ready_For_Review_Check_Box], 'Y') = 'Y')

Verificar se o utilizador atual é o proprietário do registo

Descrição	Verifique se o proprietário de um registo é o utilizador atual. Neste caso, será utilizada a função IfNull, porque o campo Proprietário pode ser nulo.
Sintaxe	IfNull([Owner Alias], "Inválido") = UserValue('<Alias>')

Aciona uma mensagem de correio eletrónico quando a prioridade de uma conta é alterada

Descrição	Aciona uma mensagem de correio eletrónico quando o valor no campo Prioridade da Conta é alterado de Baixa para Alta.
Sintaxe	(PRE('{Type}') = "Baixo") AND (FieldValue('{Type}') = "Alto")

Excluir um canal específico de um fluxo de trabalho

Descrição	Não execute um fluxo de trabalho para um registo que é atualizado através de uma janela do browser.
Sintaxe	PRE('{Customer Target Type}') = "Anúncios" AND ExcludeChannel("Online")

Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2026\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2040)

17 Índice remissivo

A

- A minha página principal 43
- Abrir uma Análise, Painel, Ação ou Condição 848
- Aceder à Documentação da Release do Oracle CRM On Demand 192
- Aceder a um Mapa para Obter uma Morada 376
- Aceder ao instrutor do processo de vendas 337
- Aceder às ferramentas de dados e integração 820
- Acerca da agregação e eliminação de divisões 1249
- Acerca da apresentação de listas de produtos bloqueados para contactos 694
- Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação 43
- Acerca da Ativação e Desativação do Código Customizado e do Indicador de Código Customizado 192
- Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word 834
- Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel 838
- Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard 841
- Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo 1287
- Acerca da criação de estruturas de livros 1520
- Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel 838
- Acerca da Definição Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização 1341
- Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função 798
- Acerca da delegação de utilizadores 1472
- Acerca da Desativação do Código Customizado para Utilizadores 1358
- Acerca da Duração da Sessão do Oracle CRM On Demand 195
- Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados 1322
- Acerca da Geração de Relatórios de Objetos Customizados 883
- Acerca da gestão de campos 1281
- Acerca da importação de livros e das atribuições de livros 1534
- Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand 1321
- Acerca da Integração de Ebiz PIP e da gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand 687
- Acerca da interface 30
- Acerca da ligação de registos a moradas 375
- Acerca da Lista de Contactos Favoritos 316
- Acerca da normalização de URLs 1408
- Acerca da Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo 98
- Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados 97
- Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo 94
- Acerca da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave 112
- Acerca da procura direcionada 80
- Acerca da procura por palavra-chave 89
- Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa 1500
- Acerca da proteção da falsificação de pedidos entre locais 1235

- Acerca da relação entre transações de amostras e inventário de amostras 618
- Acerca da Retenção de Livros Customizados Ligados Ao Agregar Registos 161
- Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos 241
- Acerca da sobreposição de processos de bloqueio de registos 1592
- Acerca da submissão automática de transações de amostra 2022
- Acerca da utilização de ligações da Internet para criar novos cenários de integração 1332
- Acerca da utilização de moradas em relatórios 884
- Acerca da visibilidade de registos no Analytics 866
- Acerca da Vista Melhorada para Separadores de Informações Relacionadas 78
- Acerca da Visualização Recomendada e das Opções de Melhor Visualização 1068
- Acerca das ações de fluxo de trabalho 1605
- Acerca das assinaturas eletrônicas 615
- Acerca das atribuições de livros baseadas na hora 1535
- Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo 54
- Acerca das informações nos campos modificados nos registos 1397
- Acerca das Limitações no Analytics 878
- Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados 1447
- Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções 1487
- Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo 51
- Acerca de anexos 168
- Acerca de applets da Internet personalizada 1357
- Acerca de Arrastar e Largar Compromissos no Calendário 213
- Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática 109
- Acerca de atribuições de serviço 1265
- Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões 62
- Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada 379
- Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional 1299
- Acerca de Campos Mascaráveis 65
- Acerca de campos personalizados 1289
- Acerca de campos personalizados de informações relacionadas 1309
- Acerca de campos, listas de escolha e métrica 1444
- Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico 66
- Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas 381
- Acerca de Como Agendar a Execução Automática de Análises e Painéis 865
- Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos 177
- Acerca de Como Configurar a Funcionalidade de Regras de Fluxos de Trabalho 1593
- Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla 89
- Acerca de condições do filtro 83
- Acerca de configurações de anexos 1444
- Acerca de contactos bloqueados 322
- Acerca de definições de perfil para utilizadores 796
- Acerca de Destinos para Largar em Editores de Vistas 1068
- Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário 203
- Acerca de disposições da página de utilizador 1465
- Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos 1250
- Acerca de Editar e Apagar Listas Privadas Criadas por Outros Utilizadores 140
- Acerca de Equipas da Oportunidade 347
- Acerca de eventos de controlo da modificação 1716
- Acerca de Eventos de Integração 1983
- Acerca de Eventos do Acionador de Associação e Dissociação 1599
- Acerca de expressões 2029
- Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho 1609
- Acerca de fases de vendas e da funcionalidade de atualização em massa 347
- Acerca de Ficheiros vCard 313

- Acerca de fluxos de trabalho de itens do pedido de amostra e regras de produtos bloqueados 695
- Acerca de Gestão de Soluções 433
- Acerca de grupos de valores da lista de escolha 1414
- Acerca de hierarquias 1033
- Acerca de Informações nos Ficheiros iCalendar 234
- Acerca de Lembretes de Atividade 211
- Acerca de limites de disposição personalizada 1347
- Acerca de listas de escolha em cascata e grupos de valores da lista de escolha 1377
- Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais 1503
- Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados 1504
- Acerca de oportunidades e previsões 330
- Acerca de países e da correspondência de moradas 1729
- Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros 1500
- Acerca de perfis de acesso nas funções 1498
- Acerca de Políticas de Início de Sessão e de Senha 1226
- Acerca de privilégios em funções 1486
- Acerca de produtos bloqueados para contactos 323
- Acerca de registos duplicados e IDs externos 1750
- Acerca de regras de atribuição 1672
- Acerca de regras de fluxos de trabalho 1594
- Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora 1607
- Acerca de scripts de avaliação 2002
- Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand 195
- Acerca de valores do filtro 88
- Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções 1484
- Acerca do bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente 695
- Acerca do bloqueio de registos 117
- Acerca do Calendário Fiscal Customizado no Analytics 876
- Acerca do Controlo da Utilização no Oracle CRM On Demand 1191
- Acerca do desempenho do relatório 1148
- Acerca do Editor de HTML 67
- Acerca do Expression Builder 2026
- Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring 441
- Acerca do Oracle Social Network 447
- Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista 143
- Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras 655
- Acerca do Segmentation Wizard 841
- Acerca do suporte de serviços Internet para livros 1524
- Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand 1972
- Acerca do utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand 1977
- Acerca do Widgets do On Demand 823
- Acerca dos Calendários e Estilos de Tema 199
- Acerca dos calendários fiscais 1237
- Acerca dos Campos Apresentados como Imagens 61
- Acerca dos Campos Concatenados 59
- Acerca dos campos principais na administração de processos 1581
- Acerca dos campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa) em registos de utilizadores 1467
- Acerca dos duplicados ao criar registos 184
- Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos 1581
- Acerca dos Eventos Agendados 1621
- Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas 77
- Acerca dos modos de propriedade do registo 1524
- Acerca dos Valores Predefinidos em Campos de Pesquisa 89
- Acreditação 548
- Acrescentar Análises a Livros de Briefing 1177
- Acrescentar Colunas a Análises 1037
- Acrescentar e Editar Vistas 1067
- Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics 1038
- Acrescentar Ligações de Ações a Análises 1055
- Acrescentar Ligações de Texto e Imagem a Páginas de Painéis 1166
- Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing 1178

- Acrescentar Parâmetros a Painéis 1162
- Acrescentar Parâmetros de Coluna no Analytics 1107
- Acrescentar Parâmetros de Imagem no Analytics 1108
- Acrescentar Parâmetros de Moeda no Analytics 1108
- Acrescentar Parâmetros de Variáveis no Analytics 1110
- Acrescentar tabelas a resultados 1072
- Acrescentar Vistas de Pastas do Analytics a Páginas de Painéis 1167
- Adicionar código a resultados 1090
- Adicionar convidados a chamadas 599
- Adicionar créditos a fundos 514
- Adicionar estados de transições a processos 1587
- Adicionar funções 1488
- Adicionar informações da DEA a moradas de contactos 371
- Adicionar inventário de amostras a um período do inventário 575
- Adicionar itens da transação a uma transação de amostra 596
- Adicionar itens do plano de mensagens 659
- Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda 1093
- Adicionar licenças do estado do contacto 321
- Adicionar livros a um período de inventário 577
- Adicionar livros a um plano de mensagens 659
- Adicionar livros a uma solução 438
- Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo 1553
- Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes 827
- Adicionar notas 163
- Adicionar participantes no fundo 514
- Adicionar perfis de acesso 1512
- Adicionar referências 319
- Adicionar relações do item do plano de mensagens 666
- Adicionar soluções a pedidos de assistência 428
- Adicionar texto narrativo aos resultados 1096
- Adicionar Tipos de Registo 1432
- Adicionar títulos a resultados 1071
- Adicionar transações de amostras a um período de inventário 576
- Adicionar utilizadores delegados 804
- Adicionar vários contactos a chamadas da conta 601
- Adicionar vistas de calendário personalizadas 240
- Administração da Conversão de Pistas 1681
- Administração da empresa 1192
- Administração de atribuições de serviço 1265
- Administração de moradas 1271
- Administração de processos 1580
- Administração do calendário fiscal 1237
- Administrar a Definição da Cópia Ativada 1316
- Administrar o Oracle CRM On Demand 1181
- Administrar pacotes de personalização 2023
- Agendar compromissos com outros utilizadores 231
- Agregados familiares 697
- Agregar registos 158
- Ajustar respostas a mensagens 229
- Ajustar transações de amostra 594
- Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente 594
- Alterar a definição do idioma 801
- Alterar a disposição da barra de ação 816
- Alterar a disposição da página de detalhes 806
- Alterar a divisão principal para um utilizador 1470
- Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho 1656
- Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho 1657
- Alterar a palavra-passe 802
- Alterar as disposições da página principal 815
- Alterar conjuntos de listas para tipos de registo 147
- Alterar o contacto principal de uma conta 286
- Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros 461
- Alterar o ícone de um tipo de registo 1435
- Alterar o livro personalizado principal num registo 156
- Alterar Opções de Impressão e Exportação de Painéis 1170
- Alterar Propriedades de Painéis 1171

- Alterar um ID de utilizador 1468
- Alterar um ID de utilizador (Parceiros) 1479
- Alterar valores da lista de escolha 1339
- Analisar contactos 320
- Analisar desempenho da conta 302
- Analisar o pipeline 343
- Analisar seguimento da pista 274
- Analytics 847
- Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo 174
- Anexar ficheiros e URLs a registos 170
- Apagar Análises 851
- Apagar Programas de Parceiros 462
- Aplicações 464
- Aplicar débitos a fundos 519
- Aplicar Formatação a Painéis 1169
- Aplicar Formatação Cosmética a Análises e Painéis 1035
- Apólices 756
- Apresentar e Exportar Livros de Briefing 1180
- Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo 76
- Apresentar os separadores 805
- Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores 1409
- Aprovar candidaturas 467
- Aprovar e publicar soluções 438
- Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial 504
- Aprovar participações para pedidos de FDM 492
- Aprovar pedidos de cálculo de preços especial 502
- Aprovar pedidos de FDM 490
- Aprovar registos de negócio 476
- Arquivar pistas 268
- Assistente de exportação 1966
- Assistente de Importação 1960
- Associar creditações a produtos, categorias de produtos e soluções 550
- Associar certificações a exames e cursos 542
- Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções 542
- Associar cursos a exames e certificações 524
- Associar cursos a produtos, categorias de produtos e soluções 524
- Associar exames a cursos e certificações 533
- Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções 533
- Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões 1248
- Associar indicações de produtos a registos de mensagens de produtos estruturados 683
- Associar Objetivos da chamada, Objetivos da chamada seguinte e Resultados para produtos detalhados numa chamada de vendas 676
- Associar registos de indicação de produtos a produtos detalhados 683
- Associar registos de negócio a oportunidades 480
- Associar utilizadores a divisões 1248
- Associar utilizadores a livros 1547
- Ativar a associação de veículos em pedidos de assistência 777
- Ativar a funcionalidade de controlo de modificação 1702
- Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados 1590
- Ativar e desativar contas de parceiros 454
- Ativar idiomas 1236
- Ativar imagens em páginas Detalhes 1431
- Ativar livros para a empresa 1550
- Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador 1551
- Ativar relatórios personalizados em A minha página principal 1427
- Ativar um tipo de produto para veículos 778
- Ativar uma limitação de responsabilidade de amostras 644
- Ativos 386
- Atribuição e regras de dados 1672
- Atribuições 628
- Atribuições de contacto de HCP 632
- Atribuir atividades a outro funcionário 220
- Atribuir pedidos de assistência 427
- Atribuir registos a livros 1554
- Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos 154
- Atualizar a definição da previsão 1693
- Atualizar a Propriedade do Veículo 779
- Atualizar atividades 212
- Atualizar Detalhes do Registo 118
- Atualizar grupos de registos 156

- Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas 1274
- Atualizar o Nome do Calendário Fiscal 1238
- Atualizar o registo de inscrição no curso 526
- Atualizar o registo do exame 535
- Atualizar o registo do pedido de acreditação 553
- Atualizar o registo do pedido de certificação 544
- Atualizar os detalhes pessoais 788
- Atualizar previsões 355
- Atualizar registos de negócio 479
- Atualizar registos ligados a partir de registos principais 127
- Auditoria da empresa 1252
- Autoadministração do parceiro 1476
- Automotive 769
- Autorizar contactos a receberem amostras 2019
- Avaliar Eficácia da Campanha 255

Á

- Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização 958
- Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa da Conta 904
- Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa da Oportunidade 942
- Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa do Contacto 923
- Área de Atividade Análise do Histórico de Atividades Partilhadas 954
- Área de Atividade Análise do Histórico de Contactos da Conta 901
- Área de Atividade Análise do Histórico de Contas e Concorrentes 895
- Área de Atividade Análise do Histórico de Entrega de Conteúdo Personalizado 944
- Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas da Conta 894
- Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas do Contacto 920
- Área de Atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados 906
- Área de Atividade Análise do Histórico de Oportunidades 939
- Área de Atividade Análise do Histórico do Pedido de Assistência 951
- Área de Atividade de Análises do Histórico da Atividade 905
- Área de Atividade de Análises do Histórico da Atividade de Chamadas 916
- Área de Atividade de Análises do Histórico da Carteira 947
- Área de Atividade de Análises do Histórico da Conta 902
- Área de Atividade de Análises do Histórico da Fase de Vendas 950
- Área de Atividade de Análises do Histórico da Morada Partilhada 955
- Área de Atividade de Análises do Histórico da Pista 931
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Campanhas 918
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Concessionários 927
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Contactos 920
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Contas Relacionadas 899
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Parceiros 897
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Cotações 949
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Interesses do Contacto 921
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Concorrentes 935
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Parceiros 937
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Parceiros 942
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Contacto 922
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto da Oportunidade 941
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto do Registo de Negócio 925
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Registos de Negócio 924
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Respostas da Campanha 919
- Área de Atividade de Análises do Histórico de Soluções 956

- Área de Atividade de Análises do Histórico do Agregado Familiar 929
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Ativo 915
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Contacto da Oportunidade 938
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Evento 927
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Pedido de FDM 933
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Pipeline 946
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto 948
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto com Preço Especial 956
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Conta 970
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Oportunidade 1021
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Pista 1013
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa de Contactos 998
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa do Pedido de Assistência 1027
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Agregados Familiares 1010
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades 978
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Ativos 993
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Auditoria Principal 1015
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Avaliações 992
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Campanhas 996
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos 999
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Conta 968
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Oportunidade 1020
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas 971
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Concorrentes 972
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Contas Relacionadas 976
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Parceiros 974
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Cotações 1026
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Encomendas 1022
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Entrega de Conteúdo Personalizado 1024
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Eventos 1005
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Livros 994
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados 1004
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos 1001
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas 1000
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades 1002
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência 1003
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades 1015

- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Concorrentes 1017
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Parceiros 1018
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Parceiros 1023
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Pedidos de Assistência 1028
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Pistas 1013
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Previsões 1007
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Produtos com Preço Especial 1030
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas da Conta 969
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas do Produto da Oportunidade 1020
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Relações do Contacto 997
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Soluções 1030
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Veículos 1032
 - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real do Planeamento de Negócios 994
 - Área de Atividade do Sistema de Análise do Histórico da Equipa da Pista 932
 - Área de Atividade do Sistema de Análise do Histórico da Equipa do Pedido de Assistência 952
 - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades Partilhadas 1029
 - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados 979
- B**
- Bloquear contactos 322
- Business Plans 403
- C**
- Calcular o volume do negócio 480
 - Calcular um total cumulativo do inventário de amostras 582
 - Calendário e atividades 199
 - Campanhas 250
 - Campo de objeto personalizado: preparação da importação 1838
 - Campos da assinatura: preparação da importação 1943
 - Campos da atividade 243
 - Campos da Conta do Plano 415
 - Campos da conta do plano: preparação da importação 1918
 - Campos da conta em carteira 708
 - Campos da divulgação da amostra: preparação da importação 1932
 - Campos da Equipa da Oportunidade: Preparação da Importação 1904
 - Campos da equipa do contacto: preparação da importação 1832
 - Campos da licença do estado do contacto: Preparação da importação 1831
 - Campos da limitação de responsabilidade relacionada 649
 - Campos da lista de preços: Preparação da importação 1927
 - Campos da oportunidade do plano 421
 - Campos da oportunidade do plano: preparação da importação 1920
 - Campos da relação do item do plano de mensagens: preparação da importação 1894
 - Campos da resposta à mensagem: preparação da importação 1889
 - Campos da solução 439
 - Campos da transação de amostra 620
 - Campos da transação de amostra: Preparação da importação 1939
 - Campos de Acreditação 553
 - Campos de acreditação: Preparação da importação 1788
 - Campos de afiliação no programa 461
 - Campos de agregado familiar 702
 - Campos de alerta 1264
 - Campos de apólice: preparação da importação 1920
 - Campos de apólices 759
 - Campos de artigo da encomenda: Preparação da importação 1908
 - Campos de atribuição 630

- Campos de atribuição de contacto de HCP 634
- Campos de atribuição de contacto de HCP: Preparação da importação 1872
- Campos de atribuição: Preparação da importação 1792
- Campos de Campanha 255
- Campos de campanha: preparação da importação 1809
- Campos de candidaturas 469
- Campos de candidaturas: Preparação da importação 1793
- Campos de carteira: preparação da importação 1925
- Campos de categoria do produto: preparação da importação 1929
- Campos de certificação 544
- Campos de certificação: Preparação da importação 1811
- Campos de cobertura 746
- Campos de cobertura: preparação da importação 1836
- Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação da importação 1797
- Campos de concessionário 771
- Campos de concessionário: Preparação da importação 1849
- Campos de conta 302
- Campos de conta financeira 714
- Campos de conta financeira: preparação da importação 1861
- Campos de conta: Preparação da importação 1778
- Campos de contacto 325
- Campos de contacto da tarefa: preparação da importação 1950
- Campos de contacto do compromisso: preparação da importação 1796
- Campos de contacto do veículo: preparação da importação 1955
- Campos de contacto: Preparação da importação 1821
- Campos de Contactos da Conta: Preparação da Importação 1775
- Campos de contactos do livro: Preparação da importação 1819
- Campos de convidado: Preparação da importação 1877
- Campos de danos: preparação da importação 1843
- Campos de destinatário da campanha: preparação da importação 1811
- Campos de detentores de contas financeiras: preparação da importação 1863
- Campos de encomenda 690
- Campos de encomenda: Preparação da importação 1906
- Campos de equipa da conta: preparação da importação 1787
- Campos de eventos 565
- Campos de Eventos da Conta: Preparação da Importação 1777
- Campos de Eventos da Oportunidade: Preparação da Importação 1899
- Campos de Eventos da Pista: Preparação da Importação 1879
- Campos de eventos: Preparação da importação 1856
- Campos de Exame 535
- Campos de função de contacto de oportunidade: preparação da importação 1898
- Campos de fundos 519
- Campos de indicação do produto: preparação da importação 1932
- Campos de indicações de produtos 684
- Campos de inscrição no curso 529
- Campos de inscrição no curso: Preparação da importação 1833
- Campos de instância do erro de fluxo de trabalho 1663
- Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho 1669
- Campos de investimentos de contas financeiras: preparação da importação 1865
- Campos de item do plano de mensagens 667
- Campos de licença do estado do contacto 569
- Campos de limitação de responsabilidade de amostras 647
- Campos de livros da conta: Preparação da importação 1774
- Campos de livros: Preparação da importação 1805
- Campos de lotes de amostras 638
- Campos de morada 377
- Campos de morada da conta: Preparação da importação 1773
- Campos de morada do contacto: Preparação da importação 1818
- Campos de morada: Preparação da importação 1791

- Campos de nota: preparação da importação 1895
- Campos de objetivo 411
- Campos de oportunidade 348
- Campos de oportunidade: preparação da importação 1900
- Campos de parceiro 456
- Campos de parceiro: Preparação da importação 1909
- Campos de Parceiros da Conta: Preparação da Importação 1786
- Campos de parte envolvida: preparação da importação 1878
- Campos de partes envolvidas 755
- Campos de participação 741
- Campos de participação: preparação da importação 1814
- Campos de pedido de acreditação 556
- Campos de pedido de acreditação: Preparação da importação 1790
- Campos de pedido de assistência 429
- Campos de pedido de assistência: preparação da importação 1941
- Campos de pedido de cálculo de preços especial 508
- Campos de pedido de cálculo de preços especial: Preparação da importação 1948
- Campos de pedido de certificação 547
- Campos de pedido de certificação: Preparação da importação 1813
- Campos de pedidos de FDM 493
- Campos de pedidos de FDM: Preparação da importação 1887
- Campos de perfis sociais 446
- Campos de perfis sociais: Preparação da importação 1944
- Campos de período de inventário 580
- Campos de pesquisa predefinidos para pesquisa por palavra-chave 90
- Campos de pista 274
- Campos de pista: preparação da importação 1880
- Campos de planeamento financeiro: preparação da importação 1866
- Campos de plano de negócio 406
- Campos de plano financeiro 724
- Campos de previsões 362
- Campos de produto 626
- Campos de produto com cálculo de preços especial 505
- Campos de produto financeiro: preparação da importação 1868
- Campos de produto: preparação da importação 1930
- Campos de programa de parceiros 463
- Campos de propriedade do seguro: preparação da importação 1874
- Campos de propriedades do seguro 753
- Campos de receitas do produto da oportunidade: Preparação da importação 1904
- Campos de redes sociais 443
- Campos de registo de exame 538
- Campos de registo de negócio: Preparação da importação 1845
- Campos de registo do negócio 483
- Campos de registos de exame: Preparação da importação 1860
- Campos de relações do item do plano de mensagens 672
- Campos de segurado: preparação da importação 1923
- Campos de segurados 763
- Campos de solução: preparação da importação 1945
- Campos de transações financeiras 732
- Campos de transações financeiras: Preparação da importação 1870
- Campos de utilizador 1454
- Campos de utilizador da tarefa: preparação da importação 1951
- Campos de utilizador do compromisso: preparação da importação 1797
- Campos de utilizador do livro: Preparação da importação 1803
- Campos de utilizador e de sistema 1327
- Campos de utilizador: preparação da importação 1952
- Campos de veículo: preparação da importação 1956
- Campos de veículos 782
- Campos do artigo da lista de preços: Preparação da importação 1928
- Campos do ativo: preparação da importação 1801
- Campos do Concorrente da Conta: Preparação da Importação 1776
- Campos do Contacto do Plano 418
- Campos do contacto do plano: preparação da importação 1919
- Campos do controlo da modificação: Preparação da importação 1895
- Campos do curso 527
- Campos do curso: Preparação da importação 1834

- Campos do dano 750
- Campos do detentor da conta financeira 718
- Campos do exame: Preparação da importação 1858
- Campos do inventário de amostras 584
- Campos do inventário de amostras: preparação da importação 1933
- Campos do investimento de contas financeiras 721
- Campos do Item da Transação 625
- Campos do item da transação: Preparação da importação 1952
- Campos do item do pedido de amostras: preparação da importação 1937
- Campos do item do plano de mensagens: Preparação da importação 1892
- Campos do livro 1556
- Campos do lote de amostras: Preparação da importação 1934
- Campos do objetivo: Preparação da importação 1897
- Campos do pedido de amostras 653
- Campos do pedido de amostras: preparação da importação 1936
- Campos do perfil do corretor 766
- Campos do perfil do corretor: preparação da importação 1806
- Campos do período do inventário: preparação da importação 1876
- Campos do plano de mensagens 661
- Campos do plano de mensagens: Preparação da importação 1890
- Campos do plano de negócio: preparação da importação 1808
- Campos do produto bloqueado 696
- Campos do produto bloqueado: preparação da importação 1802
- Campos do produto com cálculo de preços especial: Preparação da importação 1947
- Campos do programa do parceiro: Preparação da importação 1917
- Campos do relatório de auditoria do inventário 586
- Campos do relatório de auditoria do inventário: preparação da importação 1876
- Campos dos produtos financeiros 729
- Campos Obrigatórios para Qualificação de Pistas 267
- Cancelar candidaturas 469
- Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho 1632
- Cancelar pedidos de cálculo de preços especial 503
- Cancelar pedidos de FDM 491
- Cancelar registos de negócio 478
- Carregar Segmentos 844
- Carteiras 704
- Cenário de gestão de planos para contactos 401
- Cenário para bloquear registos de atividades 1581
- Cenário para gerir planos de objetivos e produtos 402
- Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios 400
- Cenário para gerir planos de uma conta única 400
- Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas 1537
- Certificação 539
- Classificar soluções 438
- Coberturas 745
- Código de rejeição para pistas 1686
- Código HTML nos Campos de Nota e Mensagens de Correio Eletrónico do Fluxo de Trabalho 69
- Combinar Análises Utilizando Operações Definidas 1062
- Combinar Várias Áreas de Atividade Numa Única Análise 1059
- Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções 1406
- Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções 1402
- Como São Determinados os Direitos de Acesso 1564
- Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais 1564
- Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados 1566
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais 1565
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados 1568
- Conceber um Filtro 856

- Conceber uma Ação 858
- Conceber uma Análise 866
- Conceber uma Condição 857
- Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico 805
- Concessionários 769
- Configuração de divisões 1245
- Configuração do fluxo de trabalho 1592
- Configurar a configuração de campos para estados de transições 1590
- Configurar a definição da previsão 1687
- Configurar a submissão automática de transações de amostra 2020
- Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas 863
- Configurar as perguntas de segurança 803
- Configurar Campos Concatenados 1332
- Configurar categorias de produtos 1990
- Configurar Definições da Empresa 1195
- Configurar Definições da Semana de Trabalho e Calendário da Empresa 1212
- Configurar Definições de Comunicações 1225
- Configurar Definições de Integração 1218
- Configurar definições de integração do Oracle Social Network 2010
- Configurar Definições de Pistas 1214
- Configurar Definições de Segurança da Empresa 1219
- Configurar Definições de Visibilidade de Dados da Empresa 1215
- Configurar Definições de Visibilidade do Analytics 1223
- Configurar Definições do Codificador Geográfico 1225
- Configurar Definições do Perfil da Empresa Adicional 1225
- Configurar Definições do Tema da Empresa 1215
- Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage 2011
- Configurar etiquetas de integração de campos personalizados 1317
- Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas 2018
- Configurar fórmulas de coluna 1054
- Configurar grupos 1561
- Configurar Informações Chave da Empresa 1194
- Configurar ligações da Internet 1317
- Configurar Listas de Escolha em Cascata Partilhadas 1375
- Configurar listas de preços para Life Sciences 1996
- Configurar listas de preços para PRM 1993
- Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador 1468
- Configurar modos de propriedade do registo 1544
- Configurar o calendário 817
- Configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring 2008
- Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais 1193
- Configurar Pastas no Analytics 861
- Configurar processos de vendas, categorias e instrutores 1694
- Configurar produtos da empresa 1990
- Configurar quotas de vendas de utilizadores 1467
- Configurar regras de atribuição 1676
- Configurar scripts de avaliação 2001
- Configurar territórios 1563
- Configurar utilizadores 1452
- Configurar utilizadores (Parceiros) 1478
- Confirmar a receção do inventário de amostras 583
- Confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras 593
- Confirmar a receção total de uma transferência de amostras 593
- Considerações a ter ao configurar divisões 1246
- Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha 1415
- Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador 1616
- Considerações Ao Criar Disposições da Pesquisa de Produtos 1383
- Considerações ao desativar moradas partilhadas 1273
- Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis 1156
- Considerações ao Importar Ficheiros vCard no Oracle CRM On Demand 314
- Considerações ao Incorporar Objetos do Analytics 866
- Considerações Durante a Edição de Campos num Campo Concatenado 59
- Considerações importantes para clientes a utilizar o código

- personalizado em Oracle CRM On Demand 1420
- Contactar a Oracle 196
- Contactos 305
- Contactos do plano 416
- Contar registos nas listas 149
- Contas 282
- Contas do plano 413
- Contas financeiras 711
- Controlar a Apresentação de Resultados quando os Utilizadores Definem o Nível de Detalhe em Páginas de Painéis 1168
- Controlar apólices principais 758
- Controlar as melhores horas para contacto 320
- Controlar Ativos 295
- Controlar contactos chave para contas em carteira 707
- Controlar convidados para eventos 563
- Controlar informações financeiras dos veículos 781
- Controlar interesses do contacto 320
- Controlar Membros do Agregado Familiar 701
- Controlar o Aspeto de Páginas de Painéis 1163
- Controlar os históricos de assistência dos veículos 780
- Controlar os históricos de vendas dos veículos 780
- Controlar parceiros e concorrentes de contas 294
- Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades 336
- Controlar participações principais 741
- Controlar pedidos de assistência para veículos 779
- Controlar principais contas financeiras 714
- Controlar principais produtos financeiros 729
- Controlar receitas com base nas contas 297
- Controlar receitas com base nos contactos 319
- Controlar relações entre contactos 317
- Controlar relações entre contas 290
- Controlar relações entre contas e contactos 291
- Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes 220
- Controlo da modificação 1702
- Converter limitações de responsabilidade globais em limitações de responsabilidade multilíngues 646
- Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas 1271
- Converter Pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades 268
- Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades 480
- Copiar e Deslocar Objetos do Analytics 854
- Copiar Objetos do Analytics Desde a Fase de Testes Até à Produção 854
- Copiar registos 116
- Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas 1683
- Correspondências 388
- Corrigir discrepâncias de contagens físicas e eletrónicas 597
- Cotações 691
- Criação de períodos do inventário para utilizadores 1475
- Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro 1635
- Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores 1652
- Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração 1637
- Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa 1641
- Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico 1646
- Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar 1654
- Criar afiliações no programa de parceiros 460
- Criar Applets da Internet de Painel 1369
- Criar Applets da Internet de Relatório 1367
- Criar Applets da Internet de RSS Feed 1361
- Criar Applets da Internet de URL 1365
- Criar Applets da Internet em HTML 1364
- Criar Applets de Internet para Tipos de Registo 1359
- Criar applets globais da Internet 1419
- Criar atividades 210
- Criar campos customizados de informações relacionadas 1311

- Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados 1314
 - Criar candidaturas 466
 - Criar Compromissos para Várias Contas 300
 - Criar disposições da conversão de pistas 1684
 - Criar disposições para a página principal do registo 1388
 - Criar divisões 1247
 - Criar e editar campos 1301
 - Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global 1425
 - Criar e refinar listas 134
 - Criar Eventos Agendados 1623
 - Criar Eventos Agendados para o Analytics 1627
 - Criar filas de eventos de integração 1984
 - Criar grupos de valores da lista de escolha 1417
 - Criar Grupos e Itens Calculados 1104
 - Criar limitações de responsabilidade de amostras globais 642
 - Criar limitações de responsabilidade de amostras multilíngues 643
 - Criar Livros de Briefing 1176
 - Criar livros e hierarquias de livros 1545
 - Criar mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco com a Impressão em série para Word 836
 - Criar Medidas Calculadas 1104
 - Criar Mensagens Customizadas para Dados Inexistentes nas Análises 1106
 - Criar modelos do Mail Merge for Word 835
 - Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro 373
 - Criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro 367
 - Criar novos temas 1436
 - Criar Painéis 1158
 - Criar Parâmetros de Painel 1161
 - Criar Passos de Seleção 1105
 - Criar perfis de acesso para livros 1549
 - Criar perfis de agregados familiares 701
 - Criar processos 1586
 - Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados 505
 - Criar Programas de Parceiros 460
 - Criar registos 55
 - Criar registos de modificação manualmente 1722
 - Criar registos de negócio 475
 - Criar regras de fluxo de trabalho 1617
 - Criar relatórios personalizados de página principal 1385
 - Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel 839
 - Criar respostas de mensagens a partir de um item do plano de mensagens 666
 - Criar respostas de mensagens a partir de um plano de mensagens 660
 - Criar scripts de avaliação 2005
 - Criar segmentos 843
 - Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro 1544
 - Criar transações de amostra perdidas e achadas 595
 - Criar um Filtro 856
 - Criar um item da encomenda para produtos 688
 - Criar um novo registo de ajustamento do inventário 595
 - Criar um pedido de assistência 423
 - Criar um pedido de preço especial a partir de uma oportunidade 343
 - Criar um registo de negócio a partir de uma oportunidade 345
 - Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário 577
 - Criar uma Ação 859
 - Criar uma Condição 857
 - Criar uma transferência de amostras 592
 - Cursos 521
 - Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados 1443
 - Customizar disposições da página estática 1348
 - Customizar Disposições de Página para Criar Novos Registos 1355
 - Customizar Etiquetas de Integração REST 1435
 - Customizar Páginas de Painéis no Runtime 1157
- D
- Danos 748
 - Definição da moeda 1242
 - Definições de função e perfil de acesso para converter pistas 270

- Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio 481
 - Definições de função e perfil de acesso para moradas 1275
 - Definir a Vista de Calendário Predefinido 237
 - Definir alertas para atribuições de serviço 1268
 - Definir listas de escolha em cascata 1373
 - Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer 2024
 - Definir o modo de pré-visualização do registo 800
 - Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida 2017
 - Definir o Tema 799
 - Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel. 1275
 - Definir o tipo de registo de pesquisa predefinido 799
 - Definir Opções de Ação 860
 - Definir os controlos de palavra-passe da empresa 1227
 - Definir preferências relacionadas com ciências vivas 2016
 - Definir um calendário fiscal personalizado 1239
 - Desativar ações e regras de fluxos de trabalho 1658
 - Desativar utilizadores 1475
 - Desativar utilizadores (parceiros) 1481
 - Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand 38
 - Devolver pedidos de cálculo de preços especial 501
 - Devolver pedidos de FDM 489
 - Devolver registos de negócio 477
 - Diretrizes sobre a verificação de dados 1766
 - Diretrizes sobre configuração de funções 1482
 - Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados 1766
 - Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa 346
 - Duration 2042
- E
- Edição de Campos num Campo Concatenado 60
 - Editar as Propriedades de Parâmetros de Painéis e Análises 1168
 - Editar Livros de Briefing 1179
 - Editar Painéis 1159
 - Editar Propriedades de Coluna 1044
 - Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha 1343
 - Efetuar Procuras por Proximidade 391
 - Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho 1659
 - Eliminar afiliações no programa de parceiros 461
 - Eliminar candidaturas 469
 - Eliminar contas de parceiros 455
 - Eliminar e restaurar registos 181
 - Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho 1662
 - Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho 1668
 - Eliminar moradas partilhadas 374
 - Encomendas 684
 - Encontrar Registos Através da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave 111
 - Entregar amostras durante uma chamada de vendas 597
 - Enviar candidaturas para aprovação 467
 - Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados 1431
 - Enviar extensões do lado do cliente 1421
 - Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage 323
 - Enviar notas para outros utilizadores 167
 - Enviar novamente registos de negócio 478
 - Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial 503
 - Enviar participações para pedidos de FDM 492
 - Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação 499
 - Enviar pedidos de FDM para aprovação 488
 - Enviar registos de negócio para aprovação 476
 - Escalar pedidos de assistência 429
 - Especificar contas principais 289

- Especificar disposições da página dinâmica 1398
- Especificar Interações com o Botão Direito do Rato para Utilizadores 1101
- Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais 1513
- Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados 1514
- Especificar oportunidades principais e dependentes 344
- Especificar Subcontas de Carteira 707
- Eventos 560
- Exames 530
- ExcludeChannel 2044
- Executar Análises 849
- Executar Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo 102
- Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo 99
- Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização 1570
- Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal 1574
- Exemplo 3: Proteger dados através de livros 1576
- Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed 1371
- Exemplo da mensagem de correio eletrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação 1965
- Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas 1538
- Exemplo da utilização de processos para bloquear registos 1582
- Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Atividade Num Único Sistema de Análise 1061
- Exemplo de como utilizar Registos de mensagens de produtos estruturados e Indicações de produtos 680
- Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para atividades 1645
- Exemplos de cálculos do nível de acesso 1569
- Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação 1719
- Exemplos de Tipos de registo ligados a outros tipos de registo 123
- Exemplos do Expression Builder 2078
- Exportar os dados 1966
- Exportar registos em listas 149
- Exportar segmentos 845
- Expressar Literais 1113

- Expression Builder 2025
- Expression Builder Funções 2040
- Expression Builder Operadores 2036

F

- Fazer com que o Conteúdo seja Apresentado Condicionalmente em Páginas de Painéis 1165
- Fechar Campanhas 254
- Fechar pedidos de assistência resolvidos 429
- Fechar um Pedido de Assistência 424
- Fechar um período do inventário 578
- Ferramentas de Gestão de Dados 1724
- Ferramentas de importação e exportação 1724
- FieldValue 2046
- Filtrar listas 141
- FindNoneOf 2047
- FindOneOf 2047
- Forecasts 352
- Funcionalidade de administração de processos 1584
- Funções de Agregação 1114
- Funções de Cadeia 1123
- Funções de Conversão 1140
- Funções de data/hora do calendário 1134
- Funções do Sistema 1141
- Funções Matemáticas 1129
- Fundos 510

G

- Gerir a Quota 801
- Gerir creditações 550
- Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML 1424
- Gerir afiliações no programa de parceiros 460
- Gerir agregados familiares 700
- Gerir amostras 570
- Gerir apólices 758
- Gerir as previsões da sua equipa 359
- Gerir Ativos 388
- Gerir atribuições 629
- Gerir atribuições de contacto de HCP 634
- Gerir calendários e atividades 207
- Gerir Campanhas 252
- Gerir Campos Customizados Obsoletos 1298
- Gerir candidaturas 466
- Gerir certificações 541
- Gerir chamadas inteligentes 2012
- Gerir coberturas 746

- Gerir Concessionários 770
- Gerir contactos 308
- Gerir Contactos do Plano 417
- Gerir contas 284
- Gerir contas de parceiros 454
- Gerir Contas do Plano 414
- Gerir contas em carteira 706
- Gerir contas financeiras 713
- Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados 1345
- Gerir cursos 523
- Gerir danos 749
- Gerir definições de eventos de integração 1986
- Gerir detentores de contas financeiras 717
- Gerir disposições da pesquisa 1377
- Gerir encomendas 686
- Gerir etiquetas do campo 1335
- Gerir eventos 562
- Gerir exames 532
- Gerir Favoritos 852
- Gerir fundos 513
- Gerir Imagens da Página de Detalhes 2000
- Gerir indicações de produtos 683
- Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas 814
- Gerir inventário de amostras 581
- Gerir investimentos de contas financeiras 720
- Gerir Itens da Transação 624
- Gerir itens do plano de mensagens 665
- Gerir licenças do estado do contacto 569
- Gerir limitações de responsabilidade de amostras 642
- Gerir listas de períodos da empresa 1241
- Gerir lotes de amostras 638
- Gerir marketing 249
- Gerir moedas 1242
- Gerir moradas 367
- Gerir o acesso e ordem das listas 1384
- Gerir objetivos 410
- Gerir oportunidades 334
- Gerir Oportunidades do Plano 420
- Gerir os anexos da empresa 1999
- Gerir partes envolvidas 755
- Gerir participações 740
- Gerir pedidos de amostras 653
- Gerir pedidos de assistência 426
- Gerir pedidos de cálculo de preços especial 498
- Gerir pedidos de FDM 488
- Gerir perfis do corretor 765
- Gerir perfis sociais 446
- Gerir períodos de inventário 575
- Gerir pistas 265
- Gerir planos de mensagens 658
- Gerir planos de negócio 405
- Gerir planos financeiros 723
- Gerir previsões 353
- Gerir PRM e Tecnologia de ponta 451
- Gerir produtos bloqueados 694
- Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados 504
- Gerir produtos financeiros 728
- Gerir Programas de Parceiros 459
- Gerir propriedades do seguro 752
- Gerir quotas 358
- Gerir redes sociais 443
- Gerir registos de negócio 474
- Gerir relações do item do plano de mensagens 671
- Gerir relatórios de auditoria de inventário 586
- Gerir segurados 762
- Gerir seguro 735
- Gerir soluções 436
- Gerir transações de amostra 591
- Gerir transações financeiras 732
- Gerir utilizadores delegados (administrador) 1473
- Gerir utilizadores na organização do parceiro (Parceiros) 1477
- Gerir Veículos 776
- Gerir vendas 279
- Gerir Visibilidade dos Painéis no Analytics 1172
- Gestão da personalização 1515
- Gestão de alertas 1262
- Gestão de ciências vivas 2012
- Gestão de conteúdos 1989
- Gestão de Funções 1481
- Gestão de grupos 1558
- Gestão de livros 1516
- Gestão de perfis de acesso 1497
- Gestão de riqueza 697
- Gestão de territórios 1563
- Gestão de utilizadores 1451
- Gestão de utilizadores e controlos de acesso 1449
- Gestão do processo de negócio 1579
- GetGroupId 2048

- Gravar Compromissos como Ficheiros iCalendar 233
- Gravar Contactos como Ficheiros vCard 315
- Gravar requisitos de certificação para uma acreditação 551
- Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo 614

I

- IfNull 2049
- Iif 2049
- Importar candidaturas 469
- Importar e Gerir Ícones do Cabeçalho Global Customizados 1432
- Importar Ficheiros vCard 315
- Importar os contactos 309
- Importar os dados 1960
- Imprimir Análises 850
- Imprimir informações que aparecem em páginas 190
- Imputar amostras a utilizadores finais 630
- Incorporar um widget de listas de favoritos 824
- Incorporar um Widget de listas simples 826
- Incorporar um widget de relatórios 825
- Incorporar um widget do centro de mensagens 824
- Indicações do Produto 681
- Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha 1715
- Informações sobre como resolver problemas de livros 1558
- Iniciação 27
- Iniciar o Analytics 877
- Iniciar sessão como um novo utilizador 29
- Inscrever-se em cursos 526
- Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop 2025
- InStr 2051
- Instruções Case 1143
- Integração dos serviços Internet 1972
- Inventário de amostras 581
- Investimentos de Contas Financeiras 719
- IsValidRowId 2052
- Itens da Transação 624
- Itens do plano de mensagens 664
- Itens Relacionados com Anexo 172

J

- JoinFieldValue 2053
- JulianDay 2055
- JulianMonth 2055
- JulianQtr 2056
- JulianWeek 2057
- JulianYear 2057

L

- Left 2058
- Len 2058
- Licenças do estado do contacto 567
- Life Sciences 557
- Ligar as Vistas Principal e Detalhada 1102
- Ligar contactos a várias contas 317
- Ligar contas em carteira 289
- Ligar informações de amostras entregues a chamadas 607
- Ligar informações de artigos promocionais a chamadas 609
- Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas 611
- Ligar informações do produto detalhado a chamadas 602
- Ligar produtos a oportunidades 337
- Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial 498
- Ligar produtos a registos de negócios 479
- Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial 499
- Ligar registos a contas 286
- Ligar registos a objetivos 410
- Ligar registos a planos de negócio 405
- Ligar registos ao registo selecionado 121
- Ligar registos durante a importação 1765
- Limitações de responsabilidade de amostras 639
- Limitar os registos de atividade apresentados 219
- Limitar os registos de contas apresentados 290
- LN 2059
- Locale 2060
- LocaleListSeparator 2060
- Localizar Moradas nas Correspondências 390
- Localizar registos 80
- LookupName 2061
- LookupValue 2062
- Lotes de amostras 636

- Lower 2062
- M**
- Mapeamento e Codificação Geográfica da Cobertura de Dados 396
 - Marcar moradas partilhadas como validadas 370
 - Marcar tarefas como concluídas 219
 - Marcar uma limitação de responsabilidade relacionada como a predefinida 644
 - Marketing 249
 - Mensagens do Produto Estruturado 674
 - Mid 2063
 - Modificar a amostra num item da transação 624
 - Modificar a amostra numa imputação 630
 - Modificar o lote de amostras num item da transação 625
 - Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente 1529
 - Monitor de erros do fluxo de trabalho 1661
 - Monitor de espera do fluxo de trabalho 1665
 - Monitores de fluxo de trabalho 1661
 - Monitorizar atividades de amostras 619
 - Moradas 364
 - Mostrar Filtros Aplicados a Resultados do Analytics 1090
 - Mostrar Resultados em Vistas Barra de Informações 1098
 - Mostrar Resultados em Vistas Funil 1095
 - Mostrar Resultados em Vistas Gráfico 1076
 - Mostrar Resultados em Vistas Grelha 1075
 - Mostrar Resultados em Vistas Indicador 1089
 - Mostrar Resultados em Vistas Mapa em Árvore 1074
 - Mostrar Resultados em Vistas Mosaicos de Desempenho 1073
 - Mostrar Resultados em Vistas Tabela Dinâmica 1081
 - Mudar o Nome de Análises 852
 - Mudar o Nome de Painéis 1172
 - Mudar o nome de tipos de registo 1429
 - Mudar o nome de títulos de secções de campos 1356
- N**
- Não submeter previsões 358
- Nome do Host 2048
 - Notas da Release para o Oracle CRM On Demand 196
 - Notas de utilização em áreas de informações empresariais 887
- O**
- Objetivos 408
 - Obter Indicações de Percurso Automóvel 393
 - Obter o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe 193
 - Operators 1142
 - Oportunidades 330
 - Oportunidades do plano 419
 - Oracle CRM On Demand Desktop 2022
 - Ordenar e reordenar colunas 1058
 - OrganizationName 2064
 - Otimizar o Desempenho 1149
- P**
- Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote 1981
 - Página de Definições do Calendário 237
 - Página Detalhe da previsão 360
 - Página Editar Nota 164
 - Página Fila de inicialização de campos relacionados 1982
 - Página Fila para Apagar e Restaurar em Lote 1979
 - Página Gerir listas 145
 - Página Hierarquia de livros 1556
 - Página Lista de anexos 173
 - Página Listas favoritas 148
 - Página Nota (lista) 165
 - Página Personalização de aplicação do tipo de registo 1279
 - Página Registos favoritos 128
 - Página Ver lista 147
 - Painéis 1155
 - Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Marketing 1175
 - Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Vendas 1174
 - Painéis Pré-criados - Painel da Perspetiva Geral 1174
 - Painéis Pré-criados - Painel do Cliente 1173
 - Painéis Pré-criados - Painel do Pipeline 1174
 - Painéis Pré-criados - Painel do Serviço 1175
 - Parceiros 452
 - Partes envolvidas 753

- Participações 738
- Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro 369
- Partilhar o Seu Calendário 237
- Partilhar registos (Equipas) 152
- Partner Relationship Management e High Tech 451
- Passo 1: Definir Critérios no Analytics 1036
- Passo 2: Rever Resultados e Criar Disposições 1063
- Passo 3: Definir Parâmetros do Analytics (Opcional) 1106
- Passo 4: Gravar Análises 1111
- Pedidos de amostras 650
- Pedidos de assistência 424
- Pedidos de Assistência e Soluções 423
- Pedidos de cálculo de preços especial 495
- Pedidos de FDM 486
- Pedir acreditação 552
- Pedir certificação 544
- Pedir uma contagem de inventário provisória 578
- Perfil da empresa 1193
- Perfil do corretor 764
- Perfis das Redes Sociais 444
- Período de inventário 572
- Permitir aos Utilizadores Alterar Colunas nas Análises (Vista Seletor de Colunas) 1093
- Permitir que os utilizadores selecionem uma vista específica utilizando a vista Seletor de vistas 1094
- Personalização de aplicação 1277
- Personalizar a lista da indústria da empresa 1700
- Personalizar A minha página principal para a Empresa 1426
- Personalizar a pista de auditoria 1389
- Personalizar a Sua Aplicação 787
- Personalizar Disposições de Campo 812
- Personalizar Disposições de Informações Relacionadas 807
- Personalizar disposições de itens relacionados 1343
- Personalized Content Delivery 656
- Pesquisar contas do parceiro 455
- Pesquisar registos na barra de ação 92
- Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa 103
- Pistas 257
- Pistas (aspetos de vendas) 281
- Planeamento de chamadas em bloco 226
- Planeamento empresarial 399
- Planos de mensagens 657
- Planos financeiros 722
- Plug-Ins da aplicação 2008
- PRE 2065
- Preparar a importação de dados 1771
- Pré-visualizar Registos 116
- Primeiros passos 28
- Processar pedidos de fundos 515
- Processar reclamações 518
- Processo de configuração da conversão de pistas 1682
- Processo de configuração de administradores parceiros (Administrador) 1476
- Processo de configuração de divisões 1247
- Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha 1416
- Processo de configuração de livros 1539
- Processo de configuração de perfis de acesso 1511
- Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand 1586
- Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model 737
- Processo de execução do planeamento de canais 735
- Processo de gestão de calendário e atividades 281
- Processo de gestão de contactos 280
- Processo de gestão de contas 280
- Processo de gestão de oportunidades 279
- Processo de gestão de pedidos de assistência 423, 737
- Processo de gestão de previsões para administradores de previsões 281
- Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas 281
- Processo de gestão de relações agente-corretor 736
- Processo de integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand 2009
- Processo de planeamento de vendas e orçamentação 736
- Processo de processamento de campanhas 249

- Processo de processamento de pistas 249
 - Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda 736
 - Processo de reconciliação do inventário 583
 - Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor 736
 - Processos de ciências vivas 557
 - Processos para administrar o Oracle CRM On Demand 1189
 - Procurar contas para contas do parceiro 455
 - Procurar registos nas páginas Lista 103
 - Produtos bloqueados 692
 - Produtos financeiros 725
 - Programas do Parceiro 457
 - Propriedades do seguro 751
 - Publicar alertas em toda a empresa 1262
- Q
- Qualificar pistas 266
- R
- Reconciliar um período do inventário 579
 - Redefinir a palavra-passe de um utilizador (Parceiros) 1480
 - Redefinir disposições da barra de ação personalizadas 1516
 - Redefinir disposições da página principal personalizadas 1516
 - Redefinir disposições de páginas personalizadas 1515
 - Redefinir o PIN do DMS de um utilizador 1469
 - Redefinir todas as palavras-passe 1236
 - Redefinir uma palavra-passe de um utilizador 1469
 - Redes sociais 441, 441
 - Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista 143
 - Registrar respostas a campanhas 254
 - Registrar-se em exames 534
 - Registos de negócio 472
 - Rejeitar candidaturas 468
 - Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial 504
 - Rejeitar participações para pedidos de FDM 492
 - Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial 501
 - Rejeitar pedidos de FDM 490
 - Rejeitar pistas 273
 - Rejeitar registos de negócio 477
 - Relacionar creditações com outras creditações 551
 - Relacionar certificações com outras certificações 543
 - Relacionar cursos com outros cursos 525
 - Relacionar exames com outros exames 533
 - Relações do item do plano de mensagens 670
 - Relatório de auditoria do inventário 585
 - Remover moradas de contas, contactos, concessionários ou parceiros 374
 - Repor candidaturas 468
 - Repor pedidos de cálculo de preços especial 500
 - Repor pedidos de FDM 489
 - Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand 196
 - Resolver um Pedido de Assistência 424
 - Restrições Durante a Utilização de Campos Concatenados 1333
 - Restringir a utilização de endereços IP 1237
 - Restringir processos 1589
 - Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos 1635
 - Retirar Utilizadores das Atividades 212
 - Rever a atividade de início de sessão 802
 - Rever a atividade de início de sessão de um utilizador 1470
 - Rever a Atividade do Fundo 519
 - Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração 1256
 - Rever a utilização de recursos da empresa 1254
 - Rever a utilização dos serviços da Internet 1975
 - Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal 1255
 - Rever as informações de delegação 803
 - Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores 1253
 - Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores 1471
 - Rever candidaturas 467
 - Rever Dados do Relatório 849
 - Rever Mensagens de Correio Eletrónico Enviadas e Pendentes da Empresa 1257

- [Rever os Alertas 46](#)
- [Rever planos de mensagens recomendados para atividades 660](#)
- [Rever previsões 354](#)
- [Rever resultados da exportação 1970](#)
- [Rever Resultados da Importação 1964](#)
- [Rever soluções 437](#)
- [Rever Todos os Pedidos de Exportação para a sua Empresa 1259](#)
- [Reverter para as predefinições 1338](#)
- [Right 2066](#)
- [RowIdToRowNum 2067](#)
- [RowNum 2068](#)
- [Running Aggregate Functions 1119](#)

S

- [Sair do Oracle CRM On Demand 196](#)
- [Segurados 761](#)
- [Seguro 735](#)
- [Selecionar Áreas de Atividade 888](#)
- [Selecionar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados 676](#)
- [Selecionar Conteúdo para uma Ação 861](#)
- [Selecionar o Objetivo da chamada principal, Objetivo da chamada seguinte principal ou Resultado principal de um produto detalhado 679](#)
- [Soluções 433](#)
- [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário 615](#)
- [Submeter previsões 357](#)
- [Submeter um item da encomenda para produtos 689](#)
- [Subscrever as notas 167](#)
- [Suporte à Língua para Listas de Escolha no Analytics 884](#)

T

- [Terminar o período de registos de negócio 479](#)
- [Timestamp 2069](#)
- [Tipos de dados no Expression Builder 2033](#)
- [Tipos de registo controlados 1703](#)
- [Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha 1417](#)
- [Titulares de contas financeiras 716](#)
- [ToChar 2069](#)
- [Today 2072](#)
- [Tópicos relacionados para perfis de acesso 1514](#)

- [Tornar creditações visíveis a parceiros 552](#)
- [Tornar certificações visíveis a parceiros 543](#)
- [Tornar cursos visíveis a parceiros 525](#)
- [Tornar exames visíveis a parceiros 534](#)
- [Tornar Públicas as Análises Customizadas 1111](#)
- [Trabalhar com a lista de notas 166](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções 1483](#)
- [Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso 1502](#)
- [Trabalhar com a Página principal Agregado familiar 699](#)
- [Trabalhar com a página principal Atribuição de contacto de HCP 633](#)
- [Trabalhar com a Página principal Concessionário 769](#)
- [Trabalhar com a Página principal Conta 282](#)
- [Trabalhar com a Página principal Conta em carteira 704](#)
- [Trabalhar com a Página principal da apólice 757](#)
- [Trabalhar com a Página principal da atribuição 628](#)
- [Trabalhar com a Página principal da conta do plano 413](#)
- [Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras 640](#)
- [Trabalhar com a Página principal da oportunidade 332](#)
- [Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano 419](#)
- [Trabalhar com a Página principal da parte envolvida 754](#)
- [Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro 751](#)
- [Trabalhar com a Página principal da transação de amostras 589](#)
- [Trabalhar com a página principal de acreditação 548](#)
- [Trabalhar com a Página principal de campanha 250](#)
- [Trabalhar com a Página principal de candidaturas 464](#)
- [Trabalhar com a página principal de certificação 539](#)
- [Trabalhar com a Página principal de cobertura 745](#)
- [Trabalhar com a Página principal de conta financeira 712](#)

- Trabalhar com a Página principal de contactos 306
- Trabalhar com a página principal de curso 522
- Trabalhar com a Página principal de danos 748
- Trabalhar com a página principal de exames 530
- Trabalhar com a Página principal de Fundos 511
- Trabalhar com a Página principal de indicação do produto 681
- Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto 567
- Trabalhar com a Página principal de moradas 365
- Trabalhar com a Página principal de parceiros 452
- Trabalhar com a Página principal de perfil social 444
- Trabalhar com a página principal de perfis do corretor 764
- Trabalhar com a Página principal de pistas 263
- Trabalhar com a Página principal de redes sociais 442
- Trabalhar com a Página principal de registo de negócio 473
- Trabalhar com a Página principal de Veículos 775
- Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira 716
- Trabalhar com a Página Principal do Analytics 847
- Trabalhar com a Página Principal do Ativo 386
- Trabalhar com a Página principal do contacto do plano 416
- Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros 727
- Trabalhar com a Página principal do lote de amostras 636
- Trabalhar com a Página principal do objetivo 409
- Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência 424
- Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial 496
- Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM 486
- Trabalhar com a Página principal do período do inventário 573
- Trabalhar com a Página principal do plano de negócio 403
- Trabalhar com a Página principal do plano financeiro 722
- Trabalhar com a Página principal do segurado 761
- Trabalhar com a Página principal Encomenda 685
- Trabalhar com a página principal Evento 560
- Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras 719
- Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens 664
- Trabalhar com a Página principal Participação 739
- Trabalhar com a Página principal Pedidos de amostras 651
- Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens 657
- Trabalhar com a Página principal Previsão 352
- Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados 693
- Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros 458
- Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens 670
- Trabalhar com a Página principal Solução 435
- Trabalhar com a página principal Transações financeiras 731
- Trabalhar com Análises e Painéis Incorporados 48
- Trabalhar com anexos 168
- Trabalhar com applets RSS Feed 49
- Trabalhar com listas 129
- Trabalhar com listas de atividades 214
- Trabalhar com Livros de Briefing 1175
- Trabalhar com o Analytics numa Janela do Browser Separada 1034
- Trabalhar com o Centro de mensagens 47
- Trabalhar com O Meu Painel 1161
- Trabalhar com Oracle Social Network 448
- Trabalhar com outras aplicações 827
- Trabalhar com páginas Calendário 204
- Trabalhar com registos 50
- Trabalhar num Pedido de Assistência 423
- Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados 1372

- [Transações de Amostras 589](#)
- [Transações Financeiras 731](#)
- [Transferir Análises 850](#)
- [Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação 822](#)
- [Transferir ficheiros WSDL e de esquema 1973](#)
- [Transferir o modelo Mail Merge for Word 835](#)
- [Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel 838](#)
- [Transferir o Segmentation Wizard 842](#)
- [Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand 1972](#)
- [Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand 1978](#)
- [Transferir propriedade de registos 151](#)

U

- [Upper 2072](#)
- [UserValue 2073](#)
- [UtcConvert 2077](#)
- [Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand 1971](#)
- [Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand 1977](#)
- [Utilização do Painele de Registos em Páginas Lista 144](#)
- [Utilizar campos de filtragem otimizados 1032](#)
- [Utilizar campos personalizados indexados 1336](#)
- [Utilizar Funções no Analytics 1112](#)
- [Utilizar modelos de administrador durante a configuração 1191](#)
- [Utilizar o Catálogo 849](#)
- [Utilizar o Expression Builder 2026](#)
- [Utilizar o Mail Merge for Word 834](#)
- [Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office 833](#)
- [Utilizar o Segmentation Wizard 841](#)
- [Utilizar o Seletor de livros 109](#)
- [Utilizar pesquisa avançada 94](#)
- [Utilizar relatórios e análises para Excel 837](#)
- [Utilizar scripts de avaliação 176](#)
- [Utilizar scripts de avaliação de atividades 241](#)
- [Utilizar scripts de pedido de assistência 428](#)
- [Utilizar scripts de qualificação de pistas 267](#)

V

- [Variáveis de Sessão no Analytics 1145](#)

- [Veículos 775](#)
- [Vendas 279](#)
- [Ver atividades 208](#)
- [Ver campos de pista de auditoria 801](#)
- [Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente 357](#)
- [Ver informações de utilização de ficheiros e de registos 1269](#)
- [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho 1661](#)
- [Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho 1667](#)
- [Ver listas de tarefas de grupo 241](#)
- [Ver o histórico de previsões 357](#)
- [Ver os pedidos de exportação 820](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos 183](#)
- [Ver utilização de atribuições de serviço histórico 1268](#)
- [Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa 1267](#)
- [Verificar a configuração de livros para a função de administrador 1540](#)
- [Verificar assinaturas eletrônicas 616](#)
- [Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos 1226](#)
- [Visar contactos para campanhas 253](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação 1717](#)
- [Visualizar Código SQL no Separador Avançado no Sistema de Análise 1112](#)
- [Visualizar Confirmações de Alerta 1263](#)
- [Visualizar Informações do Serviço do Oracle CRM On Demand 191](#)
- [Visualizar os calendários de outros utilizadores 235](#)
- [Visualizar Paineis 1156](#)
- [Visualizar registos de morada a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros 375](#)
- [Visualizar transações de desembolso 596](#)
- [Voltar a atribuir contas 285](#)
- [Voltar a atribuir oportunidades 335](#)
- [Voltar a atribuir pistas 266](#)

Copyright © 2005, 2020, Oracle e/ou respectivas associadas.

O presente software e respetiva documentação são fornecidos ao abrigo de um acordo de licenciamento que contém restrições relativas à utilização e divulgação dos mesmos e estão protegidos por leis de propriedade intelectual. Salvo disposição expressa no acordo de licenciamento ou se estipulado por lei, nenhuma parte dos mesmos pode ser utilizada, copiada, reproduzida, traduzida, difundida, modificada, licenciada, transmitida, distribuída, exibida, executada, publicada ou apresentada sob qualquer forma ou por qualquer meio. É proibida a realização de engenharia reversa, descodificação e/ou descompilação do presente software, exceto se estipulado por lei para fins de interoperabilidade.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio e não é garantida a isenção de erros nas mesmas. Se detetar quaisquer erros, agradecemos que nos seja efetuada a comunicação dos mesmos por escrito.

Se o presente software ou a documentação relacionada com o mesmo forem fornecidos ao Governo dos Estados Unidos da América ou a terceiros aos quais tenha sido concedida licença em nome do Governo dos Estados Unidos da América, aplica-se o seguinte aviso:

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.

O presente software ou hardware foi desenvolvido para utilização geral em diversas aplicações de gestão de informações. O software ou hardware não foi desenvolvido para, nem tem como finalidade, a utilização em quaisquer aplicações inerentemente perigosas, incluindo aplicações que possam criar riscos de danos pessoais. Se o presente software ou hardware for utilizado em aplicações perigosas, é da responsabilidade do utilizador tomar todas as medidas apropriadas de proteção contra falhas, de criação de cópias de segurança, de redundância e outras para garantir a utilização segura do presente software ou hardware. A Oracle Corporation e respetivas filiais excluem toda e qualquer responsabilidade pelos danos causados pela utilização do presente software ou hardware em aplicações perigosas.

Oracle e Java são marcas registadas da Oracle e/ou das respetivas filiais. Outros nomes poderão ser marcas comerciais dos respetivos proprietários.

Intel e Intel Inside são marcas comerciais ou marcas registadas da Intel Corporation. Todas as marcas comerciais SPARC são utilizadas sob licença e são marcas comerciais ou marcas registadas da SPARC International, Inc. AMD, Epyc e o logótipo AMD são marcas comerciais ou marcas registadas da Advanced Micro Devices. UNIX é uma marca registada de The Open Group.

O presente software ou hardware e respetiva documentação poderão fornecer acesso a ou informações acerca de conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle Corporation e respetivas filiais não se responsabilizam por, e excluem expressamente todos e quaisquer tipos de garantias relativas a conteúdos, produtos e serviços de terceiros, salvo se tiver sido estabelecido algo diferente num acordo aplicável entre o utilizador e a Oracle. A Oracle Corporation e respetivas filiais excluem todas e quaisquer responsabilidades por perdas, custos ou danos em que o utilizador possa incorrer devido ao acesso a ou à utilização de conteúdos, produtos ou serviços de terceiros, exceto conforme estabelecido num acordo aplicável entre o utilizador e a Oracle.

Acesso ao suporte da Oracle

Os clientes Oracle que tenham adquirido suporte têm acesso a suporte eletrônico através de My Oracle Support. Para mais informações, visite [Oracle Global Customer Support Contacts Directory](#) ou [Global Customer Support Accessibility](#) se tiver problemas auditivos.